
فاطمة الفقيه
مذكرات
موظفة سعودية
دار الآداب

تصميم الغلاف: نجاح طاهر

دار الآداب
هاتف ٨٠٣٧٧٨ - ٨٦١٦٣٣
ص ب ٤١٢٣–١١ بيروت

المشكلة ليست فسادًا إداريًا المشكلة هي ثقافة أمّة . .

وبما أنّ التخلّف استمرّ قرونًا ، فالحلّ يلزمه سنين من العمل. والعمل ليس بتغيير الأنظمة؛ فالمسؤولون ما إنْ تسلّموا المنصبَ حتى بدأوا بتعديل الأنظمة، ثم انتهى بهم المطافُ إلى منتَج مشابهٍ، لأنّه ببساطةِ الفكرُ الذي وَلّد المشكلةَ الأولى ولم يتغيّر. فالتغيير يبدأ أوّلاً من الفكر. وتغييرُ الفكر لا يعني الغرقَ في التراث، والنكوصَ إلى الماضي؛ فمن ينظرُ إلى الخلف يصعبْ عليه التقدّم إلى الأمام. تغيير الفكر يعني إعادةَ النظر جذريًا في تراثنا ونقده لأنّه المصدر الأساسيّ لفكرنا الذي يولّد سلوكيّاتنا.

ISBN: 978-9953-89-131-6

9 789953 891316

**مذكّرات موظّفة سعوديّة**

فاطمة الفقيه/ كاتبة سعوديّة

الطبعة الأولى عام 2009

ISBN 978-9953-89-131-6



**دار الآداب للنشر والتوزيع**

ساقية الجنزير ـ بناية بيهم

ص.ب. 4123 ـ 11

بيروت ـ لبنان

هاتف: 861633 (01) ـ 795135 (01) ـ 861632 (03)

فاكس: 009611861633

e-mail: d_aladab@cyberia.net.lb

ranaidriss@hotmail.com

Website: www.adabmag.com

Facebook: Dar al Adab

# مقدّمة

القطاع الحكومي من القطاعات الضخمة في العالم العربي، يعمل بالمستوى نفسه، قطاع متّهم بالفساد، والبيروقراطيّة، قطاع يتضخّم كالسرطان، يستهلك موارد هائلة وينتج إنتاجًا رديئًا.

في هذا الكتاب دوّنت مشاهداتي، بعد مسيرة سنين من العمل فيه، مررت خلالها بتجارب قد لا تكون فريدة من نوعها بالنسبة للإنسان العربي، لكنّها تستحقّ التسجيل والتوثيق. من خلال عملي لاحظت الكثير، فكنت أناقش، وأعترض على طريقة الأداء، وعلى الأخطاء وكلّ مظاهر الفساد البادية للعيان، لكن، لمّا أعيتني الحيلة، التزمت الصمت، واكتفيت بمحاولة فهم سرّ غياب الإنسان عن الوعي، سرّ قبول الناس بمثل هذه الحال؛ فوتيرة الحياة في العالم تسير كالبرق، والشعوب تتنافس على الصدارة، بينما هنا كلّ شيء يسير كالسلحفاة. تساءلت: لماذا؟ وكيف؟ حاولت وضع مجتمعي تحت المجهر حتى أتبيّن تفاصيله واضحة، حاولت فهم واقع الفرد،

سواء أكان مديرًا أو موظّفًا أو متلقّي خدمة، من خلال تفكيره، ومبادئه التي يستعين بها للحكم على الأمور، وخرجت بهذه الرؤية عن واقعنا عن قرب، ورغبت في عرضها على القارئ حتى يتسنّى له ولنا جميعًا رؤية أنفسنا عن بعد، دون زيف أو تزوير، علّنا بذلك نُعيد النظر في ثقافتنا كسبب رئيسي لتخلّفنا عن الركب.

**للتواصل مع الكاتبة يمكن مراسلتها على إيميل**

fatmah.faqeeh2009@gmail.com



# الفصل الأوّل

تذهب لقضاء معاملة في القطاع الحكومي، فتشاهد عمالة كسولة، عمليّات مماطلة غير رحيمة في شؤون الناس، وطريقة تعامل مبطّنة بعدوانيّة، وكأنّ الموظّف يتعمّد إذلالك. في مستشفى حكومي تحملين طفلك على يدك وقلبك على يدك الأخرى. ملامحك كلّها تتسوّلهم أن يشعروا بقلب أمّ لها طفل مريض، لكنّ اللامبالاة هي ما تلاقينه. وقد تكون مُصابًا بمرض خطير، فتُعطى موعدًا بعد شهور، ويعرف الطاقم الصحّي كلّه أنّ الوقت مهمّ في حالتك، لكن لا أحد يعبأ بك، وتتساءل في نفسك: ألاّ يتّقون الله؟ لماذا لا أُعطى موعدًا قريبًا؟ لماذا لا يتمّ التعجيل بعلاج حالتي؟ فلا تجد جوابًا.

يتخرّج ابنك من الثانويّة بتقدير ممتاز، وبعد حالة استنفار في المنزل كلّه، وبعد أن تتمزّق أعصاب الأسرة، لا يجد مقعدًا في أيّ جامعة، وتتساءل كيف يحدث هذا؟ لماذا لا نملك جامعات؟

وهذا ليس حال القطاعين الصحّي والتعليمي فحسب، بل أكاد

أجزم أنّ هذا هو حال جميع القطاعات كالشؤون الاجتماعيّة، والبلديّات وتخطيط المدن. كلّها خدمات رديئة، أخلاق لا وجود لها، والإنسان كقيمة غائب عن الصورة، وحتى الخدمات الخاصّة التي يثرى أصحابها حتى يناطحوا مليارديرات العالم وبلا ضرائب، هي خدمات رديئة، وليس عليها حسيب أو رقيب، فقد تدفع المال لمطعم للحصول على وجبة طعام، ثم تدفع ثمنها مرّة أخرى من حياتك وتموت بتسمّم غذائي، ويعاود المطعم عمله وكأنّ شيئًا لم يكن.

والمؤسف في الأمر هو الوفرة الهائلة في المال والبشر! فالناس هنا يتكاثرون كالبكتيريا والثروات الطبيعيّة هائلة، ولكن دون الاستفادة منها في تأسيس بنية تحتيّة، أو تأسيس الإنسان لينفع نفسه بنفسه، فالأموال ستنتهي دون أنّ نترك لمن يلينا شيئًا، سوى نظام تعليم رديء، ونظام صحّي مضرّ بالصحّة، وشوارع ومبانٍ متهالكة، مجتمع معدم، وشباب تائه، يفتقر لأقلّ مهارات الحياة، وأنت وأنا وكلّ فرد في المجتمع عوامل فعّالة نساهم في حدوث المزيد من الانحدار.

في بادئ الأمر شككتُ في نظرتي، فهل يُعقل غياب العقل وتحكّم الرغبات في الناس لهذه الدرجة؟ ثم تنبّهت أنّ هذا الحال هو نتيجة منطقيّة وحتميّة لثقافتنا، التي تظهر في طريقتنا في الأمومة والتربية والتعليم والحبّ والزواج، وحتى في إدارة أعمالنا. وبعد أن اتّضحت لي الصورة، وأدركت أنّي جزء من الشبكة المعقّدة لقضيّة



تخلّف الإنسان، وأنّ ما أراه هو تجلّيات لهذه الشبكة، تصالحت مع نفسي، وقرّرت أن أبدأ بها لأنقّيها من التلوّث الفكري المحيط بي، فكانت القراءة والمزيد من المعرفة حول سلوك الإنسان ودوافعه، وجذور مفاهيمنا، ومنبع قيمنا، هي أذكاري اليوميّة، حتى وصلت لمرحلة أصبحت أعرف إلى حدٍّ كبير من أنا، وأعرف متى أقوم بعمل غير حضاري وما هي دوافعي، كيف يفكّر من حولي، خاصّة في بيئة العمل، ومدى غيابهم عن الوعي والأخلاق؛ ولكنّي لا زلت غير سعيدة لأنّي جزء من منظومة العمل غير الأخلاقيّة، وأتقاضى راتبًا فوق ذلك، ولم تواتِني الشجاعة لأخرج منها حتى ساعة كتابتي لهذه السطور.

هذا الكتاب هو رحلة في عالم التخلّف، رحلة ستضحك فيها ثم تغضب، ثم تتألّم وقد تبكي، ثم تنتهي طاقتك وتستسلم لوجودك في هذه البقعة، رحلة ستجعلك تحافظ على صحّتك وتستعيذ بالله من شرّ المرض في العالم الثالث.

# إذا فاتك الميري اتلوّى في ترابه

البداية... أمّ كلثوم تغنّي..

وانتبهنا بعدما زال الرحيق    وأفقنا ليت أنّا لا نفيق[1].

يوم الخميس إجازة موظّفي الحكومة. وضعت يدي على لوحة المفاتيح وبدأت بالكتابة...

العام ١٩٩٤ م، الشهر مارس، الساعة الثامنة صباحًا، المدينة جدّة: الحارّة والرطبة والمليئة بكلّ شيء، الأمراض والمستشفيات، بالرّغم من أنّنا دولة نفطيّة وقليلة التعداد نسبيًّا، ممّا يفترض وجود حركة تأسيس وبناء نشطة، إلاّ أنّ البطالة كانت جزءًا من مخاوف الشباب اليوميّة حتى بالنسبة لخرّيجي التخصّصات التطبيقيّة. في البداية لم أعرف لماذا تخصّصت «علم حيوان»، لكن بعد أن عملت في القطاع الحكومي وجدت أنّه ساعدني كثيرًا في بيئة العمل!

(١) قصيدة «الأطلال» للشاعر المصري إبراهيم ناجي.



قبل أنّ أتخرّج، حلمت بالمعامل المجهّزة بالتقنيّات الحديثة، وحلمت بالبعثات الاستكشافيّة لمراقبة أنواع الطيور النادرة في المملكة، ووضع خطط لحماية الكائنات المنقرضة في الجزيرة العربيّة، ولكن انتهت حفلة التخرّج وخلصت الزحمة، «وذهبت السكرة وجاءت الفكرة» كما يقول المثل الشعبي، أخذت ملفّي الفارغ من أيّ خبرة وتوجّهت إلى أكبر مستشفى في جدّة لأحصّل بعض التدريب.

الساعة التاسعة صباحًا، في بهو المستشفى استقبلتني الرائحة، ليست رائحة موادّ معقّمة كما يُفترض، بل رائحة طبخ سيّئ، والناس أمم؛ لا يمكنك معرفة من هم المرضى ومن هم العاملون، وجوه كئيبة وحركات بطيئة. كنت أسير وأنا أحاول أن أستنشق من الهواء أقلّه، حتى لا تمتلئ رئتاي برائحة الطعام، فكّرت في المرضى المساكين، وكونهم يرقدون في مستشفى حكومي، فتأتي هذه الرائحة لتجهز على بقايا معنوياتهم، (يعني موت وخراب ديار).

في وسط المدخل لوحة تُشير إلى المختبر، توجّهت إلى هناك، فإذا ممرّ عريض، ثم غرف كبيرة واسعة، كلّ غرفة تمثّل قسمًا: على اليمين أقسام كيمياء الدم والأحياء الدقيقة، الأمصال، ثم الأنسجة، وعلى اليسار أقسام علم الدم، وبنك الدم، والطفيليّات، وأخيرًا مكتب إصدار النتائج.

في المدخل مكتب استقبال العيّنات، وغرفتا سحب الدم: واحدة للنساء، وأخرى للرجال، سرت في الداخل بضع خطوات، وعند

الباب صادفت موظّفة سمينة ومنقّبة تسير بتكاسل. سألتها عن غرفة المدير، فنظرت إليّ بلامبالاة وسألت: ماذا تريدين من المدير؟

أجبتها: أريد أن أتدرّب.

أشارت إلى غرفة صغيرة، ثم سارت في طريقها دون أيّ تعليق. توجّهت إلى المكتب. إنّه عبارة عن غرفة صغيرة بها طاولة على الجهة اليسرى، ودولاب حديدي قديم للملفّات، ولا يوجد ورقة واحدة أمامه. تعجّبت من ذلك، فالمدير كما تصوّره لنا الأفلام الأميركيّة مشغول دائمًا، ولديه الكثير من الملفّات والأوراق على مكتبه، وتأتيه الكثير من الاتّصالات، ولكن بعدها عرفت أنّ هذا في الأفلام فقط!

كان هناك رجل عجوز، اسمه فالح، يُناديه الجميع الدكتور فالح: نظر إليّ من رأسي لأخمص قدميّ، وسألني بلغة حجازيّة أصيلة:

ـ هه أنت إيش تبغي؟

ـ تعجّبت من نظرته وقلت في نفسي: إيش ممكن أبغي من مكان بهذا الشكل؟

لكنّي، وكما لُقّنت في الطفولة أجبت بأدب جمّ: أبغي أتدرّب.

ـ سأل: أنت خرّيجة إيه؟

ـ خرّيجة حيوان.

ـ نعم؟

ـ أقصد علم حيوان.



ـ طيّب روحي عبّي ورقة من الإدارة.

ـ وفين الإدارة لو سمحت.

ـ في الدور الأرضي.

وجدت أمامي ممرًّا طويلاً، ضيّقًا، لونه أزرق باهت، وهو لون جميع جدران المستشفى، عرفت في ما بعد أنّه لون مدير المستشفى المفضّل، على جانبي الممرّ عدّة غرف، تمثّل الإدارة التي لا يسمح العمل فيها إلاّ للرجال. كانت الغرف كلّها نسخة واحدة، سيّئة التهوئة، مليئة برائحة ذكّرتني برائحة الأولاد الصغار بعد اللعب في الشارع، ومليئة بالمكاتب القديمة، بأنواع مختلفة، وعليها أوراق معاملات متناثرة، وجرائد، وقرص من خبز (التميس)، وكيس فول نصف مفتوح على جريدة، وفناجين شاي، وبعضها شاي بالحليب. ما إن أطللتُ برأسي حتى تحلّقت وجوه الرجال كلّها نحوي بصورة ملفتة، شعرت لوهلة أنّي ربّما أكون امرأة رائعة الجمال، إنّما هذا لم يكن السبب الحقيقي، لكنّ السبب ربّما هو ندرة النساء في الحياة العامّة، ولأنّ الموظّفات هنا قليلات؛ فرؤية امرأة شيء يستحقّ التركيز وهذا هو شأن قانون العرض والطلب، قبّحه الله.

تكلّم أحدهم قائلاً: نعم، إيش تبغي (أحسست حينها أنّ هذه هي أكثر عبارة مهذّبة قد تسمعها من هؤلاء الأشخاص).

أجبت:

ـ أبغي ورقة تدريب في المختبر.

ـ خذي عبّي هذي.

## ما تطيح السقيفة إلاّ على الضعيفة

في اليوم الثاني كنت في المختبر، متوجّهة إلى قسم الكيمياء. استقبلتني امرأة بيضاء سمينة، تضع نظّارتين سميكتين، بوجه غاضب لا أعرف لغضبه سببًا، اسمها رويدا، مشهورة بنوبات انفجارها الساحقة. طلبت منّي الاقتراب: تعالي.. تعالي، ثم نظرت إليّ من فوق النظّارتين وسألتني:

ـ أنت متدرّبة جديدة؟

ـ نعم.

ـ طيّب انتظري هنا.

ذهبت هي؛ انتظرت أنا لساعتين، حتى عادت. لم تكلّمني؛ بل توجّهت مباشرة إلى الطاولة التي عليها العيّنات، وكأنّها نسيت شيئًا، ذهبت إليها باستحياء وقلت:

ـ لو سمحتِ.. أنتِ قلت لي انتظري هنا.



نظرت إليّ لبرهة:

ـ آه أنت المتدرّبة الجديدة.. طيّب تعالي.

وجّهتني نحو الطاولة التي وُضعت عليها العيّنات التي يجب اختبارها، وهو العمل الذي كانت تنوي القيام به، وشرحت لي بسرعة ما معنى المصل، والبلازما، وترقيم العيّنات، وكيف يتمّ فصل مكوّنات الدم. كلّ ذلك في أقلّ من خمس دقائق، ثم تركت لي المهمّة وذهبت. نظرتُ أنا إليها وهي تتوجّه نحو الباب كطفل تركته أمّه في الحضانة، أدرتُ رأسي وألقيت نظرة على الطاولة متأمّلة عيّنات دم المرضى، وصوت في عقلي يردّد «نبتدي منين الحكاية؟».

بدأت بتنفيذ المهمّة، بكلّ ما أوتيت من قدرة، لكنّ الله العالم كيف كانت النتائج، استمرّ الحال عدّة أيّام دون أن يُراجع أيّ شخص ما أقوم به. بعد أسبوعين، وبينما كنت مع إحدى المتدرّبات نقوم بالعمل اليومي عن بقيّة الموظّفين والموظّفات، سمعنا صوت دكتور يصرخ في آخر الممرّ ويسأل عن مدير المختبر. دخل مكتب المدير، وبعينين مغتاظتين بدأ حديثه بنبرة عالية: ما هذا يا دكتور فالح؟ هل يعقل أنّ البروتين الكلّي في بول المريض ٢٥٩ مليجرام في الملتر؟ ليه هو مهلبيّة؟

نظر الدكتور فالح إلى النتيجة بغضب، ثم استدعى رئيس قسم الكيمياء إلى مكتبه. دخل رئيس القسم، فسأل الدكتور فالح أمام الطبيب بعينين حمراوين:

ـ إيش دا؟!

نظر رئيس القسم إلى النتيجة بغضب، ثم طلب موظّفات القسم إلى مكتب المدير، فجاءت ساجدة ورويدا فسألهما بعينيه الحمراوين أيضًا:

ـ إيش دا؟!

أخذت رويدا النتيجة، ونظرت إليها بغضب، ثم أطلّت برأسها من المكتب ونادتني أنا والمتدرّبة الجديدة.

سألتنا بعينيها الحمراوين:

ـ إيش دا؟!

أمّا أنا فقد تماسكت بعد أن شحب لون وجهي وابتعدت قليلاً، وأنكرت أيّ صلة لي بالعيّنة، عندها وجّهت رويدا نظرتها إلى المتدرّبة الأخرى وزأرت في وجهها متسائلة:

ـ كيف تعملين هذا التحليل وحدك دون إشراف؟ منكرة أنّها دائمًا ما تُسند لنا العمل وتذهب.

أخذت أسماء بالصراخ والتوبيخ لأنّها كانت الجزء الأضعف. وانتهى يومي بسلام، لكنّ هذه الحادثة التي يرصد فيها الطبيب الخطأ ويبلغ به الإدارة هي من الحالات القليلة الحدوث، فالأخطاء في المختبر «بالكوم»، لا حسيب ولا رقيب.

العيّنة في المختبر تعني الجزء المأخوذ من جسد المريض، سواء الدم، النسيج، أو أيّ جزء آخر؛ أي هي أجزاء تمثّل إنسانًا حقيقيًا، وليست مجرّد أشياء فقط، وإعطاؤها رقمًا، يعني إيجاد رابط بين



الإنسان وبين جزئه، الذي سيكشف عمّا به من علل، فالعيّنات تُعطى أرقامًا بهدف تمييز كلّ مريض عن الآخر، أمّا التحاليل التي يخضع لها جزء الإنسان فتعمل على كشف حالته لعلاجه. لكن عندما يقلّ مستوى وعي الإنسان، تتحوّل المسمّيات حاجزًا لا نتخطّاه لجوهر الأشياء الحقيقي، وتصبح العيّنة مجرّد شيء يتطلّب عمل شيء له، ولا بدّ من الانتهاء من هذه الأشياء كلّها قبل نهاية الدوام. لذا فالعلاقة بين الموظّف وجزء المريض علاقة ميكانيكيّة، لا شعور فيها، وبالتالي فإهمال العيّنات يعني فقط إهمال موادّ على الطاولة، لا أقلّ ولا أكثر، أمّا العلاقة بين موظّف المختبر وصاحب العيّنة فهي غير موجودة أصلاً.

مرّة، وبينما كنت أقف صامتة، أتأمّل الموظّفة نانا وزميلتها، وقد اختلطت عليهما العيّنات، والأرقام، ولم تعد أيٌّ منهنّ تعرف أيّ عيّنة تتبع لأيّ مريض، فكان الحلّ هو النظر لثوانٍ لكلّ عيّنة ثم تقرير من هو صاحبها، بناء على ما تسترجعه ذاكرتهنّ:

ـ آه هذه العيّنة لهذا الملفّ، أتذكّرها فقد كانت صفراء.

ـ وهذه العيّنة لهذا المريض، لأنّنا قمنا بالتحليل نفسه فكانت النتيجة مشابهة.. إلخ.

وهكذا وزّعت العيّنات على أصحابها بإحساس الأنثى، وربّما بقلب الأمّ. والشيء الجيّد في هذه القصّة أنّ كلّ ذلك حدث أثناء عمل اختبار بسيط لا تؤثّر نتائجه كثيرًا على حياة المريض.

# نفاق نقي

طوال فترة التدريب التزمت الصمت، واكتفيت بمراقبة ما يحدث، فقد كانت بيئة العمل مختلفة تمامًا عن الجامعة. كانت هناك عصابات وتكتّلات ونمائم في كلّ ركن، وحديث عن الأعراض والأطوال أيضًا، أمّا النفاق في كلّ مراحله، بدءًا بالنوع الساذج البسيط وانتهاء بالصنف المتطوّر، فكان المكان كمرجل يغلي به. أمّا الخلافات فكانت الخبز اليومي. شاهدت كيف تبدأ الصراعات من نواة صغيرة من الهواء، وينتهي بها الأمر إلى مستوى التحطيم النفسي، والقهر اليومي، ويمارسون هذه السلوكيّات ضدّ بعضهم البعض، علمًا بأنّه لا توجد أموال، أو سلطة، أو أيّ مكاسب أخرى تذكر، والوظيفة مضمونة مائة بالمائة، فقط الخصام لمجرّد الخصام، ولا أحد يتعجّب، وكأنّه شيء طبيعي.

ترى أفعالاً، وردود أفعال غير طبيعيّة. لا تعرف متى ستنفجر الشخصيّات. لا تدري ما الذي يغضبهم وما الذي يفرحهم، وما



الذي لا يترك أثرًا فيهم، ويجعلك تخرج من الحوار بسلام. لفترة كنت أرى موظّفتين لا تفترقان، ثم بعد فترة نسمع أنّ بينهما حرب «داحس والغبراء»، مرّة تسلّم عليّ الموظّفة بحبّ وكأنّني أختها، ثم في اليوم التالي أُلقي عليها التحيّة فترمقني بنظرة قاسية وكأنّني ضرّتها. والنتيجة الحتميّة لوجود الإنسان فترة طويلة في بيئة من الكيد والعشوائيّة، وإدارة تتمّ بالصراخ، والفوضى، وغياب نظام يوضّح العلاقات، ويحفظ الحقوق، كلّ ذلك نتيجته الحتميّة هي الحالات النفسيّة المرضيّة في كلّ مكان.

بمجرّد دخولك للقسم يتسابق الجميع إلى نصيحتك، من المترتّبات المخيفة على زلقات اللسان. فلا تتحدّث عن الإدارة، أو المدير في العلن، ولا تتدخّل بأيّ شيء لا يخصّك.. إلخ، من النصائح الشائعة في المواقع القمعيّة. فتتعلّم أن تحذر، فالكلمة التي تخرجها، يتمّ تحليلها، وإعطاؤها معاني وأهدافًا، بينما تكون قد قلتها ربّما وأنت مركّز على (سندوتش الطعميّة).

وبما أنّي لم أكن أكبرهنّ عمرًا أو حجمًا فقد آثرت الابتعاد. وفي يوم، وبينما أنا في استراحة البنات، وهي غرفة صغيرة يُفترض أن تجتمع فيها الموظّفات وقت الصلاة، إلاّ أنّ الاجتماعات كانت تحدث وقت الصلاة، وأثناءها، وبعدها لأغراض كثيرة. أقلّ هذه الأغراض تكرارًا هو الصلاة.

كنت أستمع لثرثرتهنّ. أخذن يتحدّثن عن موظّفة وافدة أخذت إجازة لمدّة شهر لتعود بعد ذلك وتجد نفسها وقد صدر بحقّها قرار

فصل، وعند الاستفسار قيل إنّ الدكتور فالح (مدير المختبر) أوعز لشخص في ملفّات الموظّفين بسرقة ورقة إجازتها، وبالتالي فليس ما يُثبت إجازتها الرسميّة، حيث إنّها قدّمت الورقة وأخذت الموافقة وذهبت دون أن تأخذ صورة من قرار الإجازة. أفزعتني هذه القصّة ولكنّي لم أصدّقها حتى عشت بنفسي أحداث قصّة مع موظّفة، قرّر الدكتور فالح التخلّص منها لرفضها التلطّف معه، فقام بنقلها تعسّفيًّا إلى مستشفى يبعد عن منزلها مسافة طويلة، وعندما راجعت الإدارة قيل لها إنّ النقل تمّ بناء على طلب كُتب بخطّ يدها. صعّدت الأمر لمدير صحّة المدينة، فأبلغها بأنّه رأى بنفسه ورقة بخطّ يدها تطلب فيها النقل، فدوّن عليها عبارة «لا مانع من تحقيق رغبتها». سألته:

ـ طيّب أنت تعرف خطّ إيدي؟

صمت لبرهة ثم أجاب:

ـ طبعًا لا!

ـ سألته:

ـ طيّب كيف تقول إنّه خطّ إيدي؟

أمام هذا السؤال المنطقي تلعثم قليلاً ثم أجاب: يا أختي أنا عندي آلاف الموظّفين، يعني أسيب شغلي وأقعد أحقّق في خطوط أيديهم؟!

استسلمت لأنّها لن تستطيع وضعه في زاوية أضيق، فقد يثور ويمنعها حتى من الاحتجاج. عادت إلى شؤون الموظّفين لرؤية



خطاب طلب النقل، فقيل لها إنّه مفقود من الملفّ، فنفّذت النقل وهي تبكي كالثكلى، ومن هذه القصص تعلّمت أوّل درس لي في العمل، وهو أخذ صورة من كلّ ورقة تخصّني في العمل حتى الورق الذي ألفّ به الساندويتشات!

في غرفة البنات فُتح موضوع طبيبة أخرى اسمها سناء، وكان الحوار عنها وعن لبسها، وأسلوبها غير المهذّب وطريقتها المتخلّفة في التعامل، وكيف أنّهنّ يتمنّين ـ اليوم قبل بكرة ـ إنهاء عقدها قبل عودتها من إجازتها.

وفي وسط الحديث الدائر، أطلّت امرأة برأسها من الباب، فصُدم الجميع، ولثوان معدودة أطبق صمت مريب، ثم بسرعة استبدلت الموظّفات الحديث الدائر بآخر، تخلّله ترحيب بالضيفة الداخلة، وقام الجميع من مقاعدهنّ للسلام عليها، وأخذها بالأحضان، والمباركة لها بسلامة الوصول، وعبّرت إحداهنّ قائلة: «والله لك وحشة يا دكتورة».

كان المنظر طبيعيًّا بالنسبة لي، فقد نسيت الحديث الأوّل، وبدا لي أنّ الضيفة هي رئيستهنّ، كما يبدو أنّها مقرّبة منهنّ كثيرًا. خرجت أنا من الغرفة لإنهاء مهامّي، وفي القسم اكتشفت من الحديث الدائر أنّ الدكتورة سناء هي نفسها التي كانوا يتحدّثون عنها بالسوء ثم استقبلوها بالحبّ والحفاوة! شعرت حينها أنّي في مشهد يمثّل النفاق بصورة مباشرة، المهمّ، قلت في نفسي: يا مُنجي من المهالك يا ربّ.

صراعات العمل تُحلّ بطرق شعبيّة تطغى عليها نكهة جدّة. في يوم

عادي، وعند صلاة الظهر دخلت الحمّام للوضوء، وبينما أنا أستعدّ لغسل يديّ سمعت صوت رويدا تصرخ، فقد حدث خلاف بينها وبين كبير الفنّيين، وهو رجل ضخم الجثّة بملامح لطيفة، مهذّب ولا يكاد صوته يُسمع.

كان سبب الخلاف أنّه علّق مع زملائه على تساهل المدير مع رويدا لكونها تأتي متأخّرة، وعرفت هي بتعليقه عن طريق أولاد الحلال، فما كان منها إلاّ أن قامت بإهدائه «وصلة ردح شرقي» مطعّمة بنكهة الحجاز في الممرّ، حتى وصل صوتها للحمّام، فقد كانت تصرخ وتشتم بأعلى صوتها، ثم تمرّ لحظات يسود فيها الصمت لا أسمع فيها أيّ صوت، كانت تلك اللحظات هي الوقت الذي يتحدّث هو فيه، ثم تعاود هي الصراخ وهكذا.

ومن ضمن العبارات التي أتحفتنا بها: «إللي مو عاجبه يجي وأنا أوريه بالجزمة إللي في رجلي»، عندما سمعت أنا كلمة الجزمة، خفت أن تكون هناك جزم طائرة في الموقع، فقرّرت أن أبقى في الحمّام حتى تنتهي المعركة، بل إنّي كنت على وشك أن أصلّي في مكاني، من باب أنّ الضرورات تبيح المحظورات، لكن ربّنا ستر.

كانت بيئة العمل تتّسم بسرعة انتشار الشائعة. ففي إحدى المرّات جاءت متدرّبة، وكانت أقدم منّي، ولسبب لا أعرفه كانت لها سطوة، ربّما لهيئتها، فقد كانت طويلة، وعريضة، وصاحبة صوت جهوري، طلب منها كبير الفنّيين العمل في مختبر الدم، لأنّ هناك نقصًا في الفنّيين، فقالت:



«أووف» وتحرّكت بهدوء نحو القسم.

هذه القصّة حدثت في الصباح، في آخر الدوام كأنّ الموظّفون يتحلّقون جماعات، يتداولون قصّة المتدرّبة التي صرخت في وجه رئيس المختبر وقالت له: (أوووف ما في غيري، ما راح أغطّي مكانه، حلّوا عنّي) ثم خرجت من القسم غاضبة!

كنت كثيرًا ما أتأمّل هذه الأوضاع المرهقة للنفس والأعصاب، فإنسان يقضي ثماني ساعات يوميًّا لمدّة عشر سنوات، في مثل هذه الأجواء، ودون أن يكون لديه وعي بها، فإنّه وببساطة سوف يتأثّر بهذه الأوضاع التي تنتج شخصيّات مختلّة وغير متّزنة، وهذا أقلّ شيء يمكن أن توصف به ليس شخصيّات هذا المستشفى فحسب وإنّما الكثير من شخصيّات القطاع إلاّ من رحم ربّي.

## مدير مديرك راضٍ عن مديرك

الدكتور فالح لا داعي لأن تُروى قصّته للأجيال، لسبب بسيط؛ ففي كلّ جيل عربي توجد شخصيّة مماثلة، هو رجل في الخمسينيّات من العمر، أسمر، معتدل الطول، بشعر أبيض، وقامة نحيلة، استلم منصب مدير المختبر لفترة طويلة. وقد سألت إحدى الموظّفات عن تاريخه، وأين عمل من قبل فأجابت: والله ما نعرف عنه شيئًا. هو أقدم شيء في هذا المكان، ويقال إنّه كان موجودًا أصلاً هنا وتمّ بناء المستشفى فوقه.

هو شخص غير مريح للنفس، هادئ كهدوء سحلية، ارتسمت على تقاسيم وجهه ملامح لؤم قديمة، واشتُهر عنه أنّه متقدّم جدًّا في مسائل الكيد و(التحريش)، باستخدام القانون ولا شيء غير القانون! له سطوة يُخشى منها، فلا يجرؤ أحد على مواجهته.

الدكتور فالح مثل كلّ الرجال، كان يحبّ النساء، لكن هو، كما يُقال، كان حبّه «زايد حبّتين» فكان أحد الهموم التي تؤرّقه هي البنات



(الحلوين) كما يصفهنّ، فهنّ في كلّ مكان وهو لا يعرف مَنْ يترك وبِمَنْ يهتمّ، ومع أنّه كان هناك شبه إجماع من نساء القسم على أنّ هيئته لا تسرّ الناظرين إلاّ أنّه اشتهر بكونه «دون جوان»، ولا أعرف كيف استطاع أن يصبح كذلك؟ لكن ربّما هذا الحال هو أحد أهمّ نتائج قمع المرأة وجعل الرجل هو السيّد المطلق، فلا يصبح لكلّ ساقط لاقطة واحدة بل لاقطات. فقد رأيت رجالاً لا يشبهون الإنسان أصلاً، لا شكلاً ولا أخلاقًا، ولو كانوا في بلد آخر يُعطي للمرأة الخيارات الحرّة، لأكلوا أنفسهم من الوحدة، أمّا هنا فعليهم طلب مستمرّ من النساء، والواحد منهم يتنقّل بينهنّ كما يتنقّل الطفل الأوّل بين أيدي الأهل، وهكذا الدكتور فالح يجلس ويختار وطلباته هدايا.

والهمّ الثاني الذي يؤرّقه هو الموظّفون المزعجون ممّن يتصوّرون أنّهم سيصلحون الكون، والمتناثرون في كلّ مكان، الذين لا هَمّ لهم سوى الشكاوى والاعتراضات، وبين هاتين المهمّتين ضاعت العيّنات.

كانت علاقة الدكتور فالح بمدير المستشفى قويّة، ويجد منه دعمًا مثل دعم أميركا للحكومات الفاسدة في العالم الثالث. فقد كان محصّنًا لدرجة أنّ أيّ شكوى تُقدّم ضدّه لا تستغرق أكثر من خمس دقائق لتكون في مكتبه، ليفعل ما يراه مناسبًا في الموظّف الذي تجرّأ وشكاه!

وكانت العقوبة عادة النقل إلى قطاع في آخر الدنيا؛ لذا كان جميع

الموظّفين على دراية تامّة بأنّه (إرضَ بمديرك لأنّ مدير مديرك راضي بيه)!.

كان يتحرّك بين الممرّات بدون هدف، فلم يحدث أنْ علّق على الأداء، وكلّ ما يقوم به هو تبادل الأحاديث مع من يفضّلهم.

في صباح أحد الأيّام دخل علينا القسم، ورأى موظّفة فتوجّه نحوها قائلاً:

ـ كيف حالك يا عبير؟

ـ الحمد لله بخير، كيف حالك أنت يا دكتور؟

ـ الحمد لله.

وزيادة في الودّ أردف قائلاً:

ـ كيف حالك يا بنت الرجل الطيّب الله يرحمه ويرزقه الجنّة.

سكتت الموظّفة وفتحت عينيها باندهاش:

ـ والدي لا زال عايش يا دكتور لا (تفاول) عليه!

لم يتأثّر لغلطته، وأكمل:

ـ الله يرحمنا أحياء وأمواتًا يا عبير، وسار دون أن ينتظر ردّها، أمّا هي فقد جعلته موضوع اليوم، وأضحكت عليه القاصي والداني في مقرّ العمليّات الخاصّ بالشائعات والنميمة (غرفة الموظّفات).



## عفريت الرمل

أتذكّر إحدى القصص التي تقول إنّه بعد أن استراح السندباد في واحة في الصحراء، وبينما هو يتناول حبّات من عنقود عنب ويقوم برمي البذور على الرمل بتلقائيّة، فوجئ في اليوم التالي بمارد يخرج من لا شيء ويريد أن ينتقم منه، لأنّ بذور العنب التي رماها قتلت ابنه الذي كان حينها في الرمل. هذه العشوائيّة في أحداث القصّة تشبه ما حدث معي ومع آخرين في عملهم، فالتصرّفات العاديّة، والكلمات التلقائيّة قد تتحوّل إلى أخطاء جسيمة في الوظيفة، دون أن تعرف حتى السبب.

ففي يوم من الأيّام، جاءت الأخت الكبرى لإحدى صديقات الدراسة وكانت تعمل في المستشفى نفسه واسمها إنعام لتسلّم عليّ بناء على توصيات أختها صديقتي، وكانت امرأة فارعة الطول، سمراء بجسم مثل عارضات الأزياء. كانت حلوة الملامح، جذّابة بحقّ، وصلت إلى عندي وأخذتني من يدي. دخلت بي إلى غرفة

الدكتور فالح وبمنتهى الغنج قالت:

ـ دكتور ما أوصيك عليها، وأشارت بطرف عينها عليّ، تراها زيّ أختي.

نظر إليها بتجاوب وقال:

ـ طبعًا ولا تشيلي همّ، هي في عيوني.

ثم سألها:

ـ المهمّ كيفك أنت؟

ضحكت بنعومة، وسألته:

ـ كيفك أنت ياللي ما تسأل؟

شعرت حينها أنّ الحوار بدأ ينزلق إلى ما لا يناسب وجودي، فاستأذنت للذهاب لاستكمال عملي. بعدها بأسبوع، جاءني الدكتور فالح، وأمام الجميع، سألني عن حالي. فتعجّب الموظّفون والموظّفات أنّ الدكتور فالح يسأل عن متدرّبة جديدة وغير معروفة!

أجبته:

ـ أنا بخير.

فسأل:

ـ وكيف حال الجماعة؟

تساءلت:



ـ الجماعة؟ أيّ جماعة؟! وبحركة ذكاء دفعت ثمنها في ما بعد:

ـ آه تقصد إنعام، هي بخير، جاءتك بالأمس وأنت لم تكن في المكتب، وسألتني عنك عدّة مرّات فقلت لها إنّي لم أرك اليوم، فطلبت منّي أنّ أذكّرك بموعدكما.

أنهيت عبارتي فلاحظت أنّ وجهه تلوّن بعدّة ألوان، ولا أعرف ما السبب. قلقت قليلاً، فربّما قلت شيئًا خاطئًا، لكن نسيت ذلك ولم أعر الموضوع أيّ اهتمام يذكر، في اليوم التالي ظهرت بوادر الخطأ الكبير الذي ارتكبته.

عرفت في ما بعد سبب غضبه، فقد كان هناك حديث شكّ دائر حول علاقته بإنعام، وأكّدت أنا الشكّ بتذكيري إيّاه بموعدهما أمام الجميع، عندها قرّر أنّه لا مكان لي هنا في مقاطعته.

استدعاني الدكتور فالح إلى مكتبه وقال لي بلهجة حاسمة:

ـ خلاص أنت سوف تتوجّهين لمختبر الطوارئ.

كان قرارًا صارمًا وفجائيًّا، والنقل من موقع العمل أو التدريب يعني في قاموسنا أنّ الموظّف قد ارتكب خطأ ما لذا تمّ نقله، قاومت بعض الشيء ثم نفّذت الأمر، داومت اليوم الثاني في مختبر الطوارئ تاركة الإشاعات والزحمة والصراخ خلفي.

## مختبر الطوارئ مسرح ومسرحيّات

مختبر الطوارئ عبارة عن غرفة صغيرة تطلّ على أسرّة الطوارئ، وقسم العمليّات الذي يُسمّى في لغة الطبّ «مسرح العمليّات»، في هذا المستشفى يتمّ التعامل معه على أنّه مسرح حقيقي. ففي حالة وجود حالات غريبة، كحوادث السيّارات المروّعة، أو الاعتداءات العنيفة، يأتي العاملون ـ إداريّين وفنّيّين ـ لمشاهدة الضحايا. وأتذكّر موظّفًا إداريًّا قصير القامة، كان بطل مشاهدة المسرح، فهو موجود في كلّ الحالات ليسبّح ويحوقل ويحمد الله على العافية.

أمّا طريقة التعامل مع الحالات فهي البرود التامّ. ففي إحدى المرّات جيء بطفل عمره سنتان، سقط من الدور الثالث، وقد جحظت عيناه، وتسطّح رأسه مثل بيضة مكسورة بلون شديد الزرقة. والمحزن في الأمر أنّ أخاه، وعمره أحد عشر عامًا، بكى بحرقة تذيب الصخر، وتوسّل إلى الطبيب أن يفعل شيئًا لأخيه، لكنّ تفاعل الأطبّاء والممرّضين كان بطيئًا، وأقلّ بكثير من حجم مشاعر الأخ.



وفي حالة أخرى كان هناك عدد من العمّال تعرّضوا لحادث سير مريع وتمّ نقلهم بسيّارة الإسعاف إلى طوارئ المستشفى بعد أن انقلبت بهم شاحنة، وفقد البعض سيقانهم فجاءت الأجساد والسيقان في سيارة الإسعاف نفسها، فأطلق أحد العاملين نكتة سمجة، قائلاً: «دحين نعرف مين ساقه فين من هؤلاء المصابين»؟

## شخصيّات لا تُنسى

في مختبر الطوارئ، تعرّفت على موظّفة صغيرة الحجم. تتحرّك بخفّة مثل العصفورة، لمّاحة، ذكيّة، وصاحبة إحدى أغرب الشخصيّات التي رأيتها في حياتي، حتى اسمها كان غريبًا: كان اسمها زرارة. أينما توجّهت، كانت تمسك كتابًا باللغة الإنجليزيّة، وهذا يعتبر وضعًا متقدّمًا بالنسبة لنا، فنحن قد نستطيع صياغة جملتين إنجليزيّتين، لكن أن نمسك برواية، فهذا شيء يُحكى عنه.

كنّا نتحدّث لساعات طويلة. كانت تحكي لي عن أمّها ووالدها وإخوتها، وقد بدت لي منذ البداية شخصيّة غريبة، لكن لما اختلطت بالعائلة كلّها، عرفت أنّها «لا غريبة ولا حاجة» مقارنة بعائلتها.

تعجّبت من صراحتها وهي تحكي لي قصّة حبّها لزميل لها، لأنّ الحبّ على أيّامي كان حرامًا كحرمة يوم عرفة، في البلد الحرام، في الشهر الحرام؛ بل لو أنّ جميع البشر على وجه الأرض اعترفوا بأنّهم يعيشون حالة حقد وضغينة، أهون من أن تعترف فتاة بأنّها تعيش حالة حبّ، وهذه الفتاة لم تكتفِ بحبّها، بل كانت تقصّ قصّتها لإنسانة لا



تعرفها إلاّ منذ أيّام (أنا)، وتعطيها سرّ الأسرار، فشعرت أنّي شخصيّة مريحة وتستحقّ الثقة. لكن بعد فترة اكتشفت بأنّه لا فضل لي في انفتاح قلبها، فقصصها ملك الجميع، بل إنّي كنت آخر العارفين ولست بآخرهم.

كريم، هو الشخص الذي أحبّته زرارة، وقد وصفته لي كرجل بعينين زرقاوين كالبحر، وشعر ذهبي ناعم، وبشرة ذات لون برونزي، طويل، هادئ الطباع، لا يتحدّث إلاّ عندما يُطلب منه. تساءلت: موظّف بهذه الصفات المميّزة ولم أسمع به من قبل.

قابلته بعد ذلك بفترة، فوجدت أنّ كلّ ما قالته كان صحيحًا، باستثناء أنّ لديه جبينًا عريضًا مثل ملعب كرة، وعيناه الزرقاوان صغيرتان بحيث لا تكادان تُريان مقارنة بأنفه الذي يحتلّ مساحة معتبرة من وجهه، وشعره الأصفر لم يبقَ منه سوى خصلتين، وجسمه الطويل تزيّن بكرش لا موقع لها من الإعراب. أمّا صمته المتأمّل فلأنّه عندما يبدأ بالحديث كان الجميع ينفضّ من حوله، لأنّه لا يترك شخصًا دون تعليقاته المزعجة. لكنّ زرارة كانت خير دليل على صدق المثل الشعبي «مرآة الحبّ عمياء».

انتهت قصّة حبّها بأن تزوّجته، لقد كان خبر الموسم، فمن المعروف أنّها تجري وراءه وهو يجري مبتعدًا، فكيف استطاعت أن تدخله القفص؟ لكن أعتقد أنّ «طول الأمل يبلغ المراد» كما يقول المثل.

المهمّ أنّي التقيت بها بعد سنين وهي تعرّف نفسها للجميع بأنّها طليقته بكلّ فخر، وكأنّها طليقة نابليون بونابرت.

## شخصيّة أخرى

نانا بنت عائلة حجازيّة مبسوطة جدًّا، (وكلمة مبسوطة تُستعمل لوصف الأغنياء على أساس أنّ الفلوس تسبّب الانبساط)، ملامحها طفوليّة، سمراء، متوسّطة الطول، رشيقة، ومحجّبة. كانت دائمة الضحك بكثير من الدلال. تحبّ أن تكون مركز الاهتمام، فلا تنطق حرف الراء أثناء كلامها لتزداد جاذبيّة. كان منظرها في الوسط محاطة بموظّفي القسم والمتدرّبين، وهي تتبادل معهم الحديث والضحكات، منظرًا معتادًا، والدكتور فالح لا يعلّق على هذا، فهي قطّته المدلّلة، وهو يحبّ الجمال. في صباح أحد الأيّام، أمسكت نانا ورقة وقلمًا، وأخذت تطوف على الموظّفين (الرجال) بسؤال لطيف يليق بإعجابها بذاتها: لو لم يكن اسمي نانا، ماذا تقترح عليّ اسمًا آخرًا؟ الإجابات مثل: فاتن، جميلة، سكّرة، كانت تجعلها تضحك بصوت يذيب القلب، وأنا أتفرّج على هذه المشاهد، وأتذكّر والدي الذي سلق عقلي بقوله: «إنّ البنت التي تضحك مع الرجال يحتقرها الرجال»، لكنّ مشاهداتي كلّها، بعد ذلك، أثبتت عدم دقّة كلام والدي!



## الإمبراطور أسعد سامور

(VIP وVery VIP) وهذه مختصرات بالإنجليزي الأولى تعني شخصًا مهمًّا جدًّا، والثانية تعني شخصًا مهمًّا جدًّا جدًّا. وتصنيف المرضى إلى مرضى مهمّين وآخرين عاديّين أو غير مهمّين هو من ابتكارات الخدمات الصحّيّة في جدّة.

هذا الرجل ظاهرة من مظاهر العالم الثالث، كان بحقّ إمبراطورًا، حكم المستشفى بقبضة من حديد، زرع الجواسيس في كلّ ركن، ووضع آلات التصوير وأجهزة التنصّت. كان له أسطول من المرافقين، وعدد من النوّاب الذين لا يُسمح لهم أن ينوبوا عنه في أيّ شيء إلاّ في وجوده فقط، وبعد موافقته. أمّا في حال غيابه فكلّ المسائل تنتظر حتى يعود ليقول من سينوب عنه فيها! كان لا يتحرّك عبر المستشفى بدونهم، وهم لا يتقدّمونه إلاّ لتجهيز الطريق له، وأشهر نوّابه الدكتور عبد الرحيم خزّان لأكثر من خمسة عشر عامًا، كان يد الدكتور أسعد اليمنى واليسرى في كلّ أفعاله. وهو من عائلة دينيّة عريقة، وصاحب شخصيّة ضعيفة، لا يعمل سوى ما يمكن أن

يثبّته على المنصب، لا يعنيه أيّ مظهر من مظاهر الفساد، يركّز فقط على المكاسب والمتع وأيّ أمر خلاف ذلك هو أضعف من أن يتّخذ فيه قرارًا.

تربطه بهؤلاء الرجال مصالح مختلفة تدور حول ما حُبّب للإنسان من مال ونساء، فكانت له علاقة بطبيب وافد يرتدي الثوب والغترة بإتقان، وقد منحه مسمّى مدير الأبحاث دون إنجاز بحث واحد، وهذا الطبيب كان متخصّصًا في أمراض النساء والولادة وخلاف ذلك من العمليّات العائليّة.

الإمبراطور أسعد هو طبيب أخصّائي، لكنّه مُولع بالمعمار، وقد أسّس ملاحق طبّيّة كثيرة، كان الهدف منها ظهور اسمه، وعظمته، فظاهريًا الإنجازات الرائعة: السيراميك البرّاق، والمباني الفخمة، مع أبواق الجرائد عن الافتتاحات والإنشاءات. أمّا باطن العمل، فالمرضى هم آخر شيء يوضع في الحسبان، فهو المسؤول عن بناء واجهة المستشفى، وهي جميلة، ولكنّها لا تساوي بأيّ حال ثمن تكلفتها الذي أُشيع أنّه ثمانية ملايين ريال، يُرجّح أنّه قد تمّ ضمّ معظمه لمصروف جيبه. .

من ضمن ما يتصوّر أنّه إنجاز عظيم، قيامه ببناء ملاحق علاج في المستشفى للشخصيّات الهامّة، ولمن يعنيهم أمره، وهما جناحان بعدد كبير من الأسرّة، واحد (VIP): للأشخاص المهمّين جدًّا، والآخر (Very VIP): لأشخاص مهمّين جدًّا جدًّا، ويُسمّى بالجناح الملكي. وبنظرة بسيطة، يمكن رؤية حجم العفونة المُصابة بها الأخلاق العامّة، وكذلك الخنوع عند مجتمع «الأمر بالمعروف



والنهي عن المنكر»، ففي داخل الخدمات الصحّيّة الفقيرة المخصّصة لعامّة الشعب، يُقتصّ أفضل جزء منها ليُعطى مرّة أخرى للأغنياء غير المحتاجين أصلاً. وأتصوّر أنّ الدكتور أسعد سامور هو من سَنّ هذه السنّة القبيحة، فقد تبعته كلّ المستشفيات بتخصيص عنابر للأشخاص المهمّين.

وسنّة أخرى من سننه الخالدة، وهو أسلوب إداري أسّسه وأتقن تنفيذه، وهو التنصُّت على الهواتف وتسجيل المكالمات السوداء، لاستخدامها في الأيّام البيضاء، ومراقبة بعض المواقع بالكاميرات من أجل اللقطات الجميلة النادرة. ونتيجة لاتّباع مثل هذه الأساليب لأكثر من عشرة أعوام هي فترة إدارته، فقد ترك بعد رحيله جيلاً من الموظّفين يتلفّتون حولهم عند كلّ كلمة ينطقون بها، ويحذّرون الغريب والقريب من زلاّت اللسان. وقد علّقت طبيبة على مشارف الخمسين من عمرها على تلك المرحلة قائلة: كنت أجلس ثماني ساعات طيلة الدوام بدون دخول الحمّام، خشية أن يكون قد زرع كاميرات خفيّة فيها. أمّا من تولّى مناصب بعد ذلك من موظّفيه مثل الدكتورة عزيزة زربيان ـ سأتحدّث عنها لاحقًا ـ فقد أحيت سُنّته في المستشفى الذي تولّت إدارته، فأحضرت أجهزة يصل سعرها لخمسين ألف ريال، فقط للمستشفى الصغير المكوّن من عشرين غرفة بالصوت والصورة، فمراقبة الرعيّة أهمّ لديها من صحّة المرضى، والعاملين أيضًا.

ظلّ الدكتور أسعد في منصبه حتى تمّ نزعه من كرسي الإدارة كما تُنزع روح الآثمين من أجسادهم.

## إذا نزرع قمح، يصير نزرع أرحام

في أواخر الثمانينيّات كانت زراعتنا للقمح هي موضوع الساعة، والزراعة، في المقام العالي للزراعة، فتح شهيّة الأطبّاء في الصحّة للزراعة أيضًا، وهذا ما قامت به طبيبة مسنودة بزوجها الذي كان رئيس القسم وصديق الإمبراطور، وبقيّة جرّاحي القسم، وهم من شلّة واحدة. كلّ هذه المميّزات جعلتها تشعر بالعظمة، فمن هو الأكثر منها سلطة؟ وهذا جرّأها، ومعها أربعة من الأطبّاء، على القيام بزراعة رحم لامرأة حصلت عليه من أمّ الشابّة المريضة، وهي امرأة معافاة على قيد الحياة، ولا يعرف ما الحكمة من هذا العبث الذي قامت به، فكيف تحلّ مشكلة وتخلق المشكلة نفسها في امرأة أخرى.

في الوقت الذي دوّت فيه الجرائد ومواقع الإنترنت العربيّة التي تحدّثت عن النجاح الباهر، ولا زالت تسبّح بحمد الله لإجراء المسلمين أوّل زراعة رحم في العالم، ولم تذكر هذه المواقع مصير



المريضة بعد العمليّة. أهمّ شيء أنّ العمليّة قد نجحت، وكما يقال: (ضحّوا بالأمّ والجنين عشان تنجح العمليّة)!

أمّا المواقع الأجنبيّة مثل موقع[1] BBC، فقد نشرت تعليقًا على لسان اثنين من أشهر الأطبّاء في هذا المجال وصفا فيه زرع أعضاء التكاثر «الرحم»، بأنّها من أكثر المجالات المتطلّبة للمزيد من الدراسة والأبحاث والتجارب. وعلّق طبيب من مستشفى شهير ببريطانيا يُجري تجاربه المخبريّة في الحقل نفسه، على الفئران طبعًا وليس على البشر، قائلاً: إنّ العمليّة تحت التجربة ولا يمكن إجراؤها في بريطانيا قبل مرور سنتين، وقد مرّت سنين على عمليّة الطبيبة، وتصريحاته، ولم تُجر عمليّة زرع رحم حتى الآن، بينما طبيبتنا المجيدة أجرتها دون حتى أنّ تستخير.

وفي المقالة نفسها، وبعد الكثير من التعليقات المستنكرة للعمليّة، جاء تعليق خبير الخصوبة الأميركي، وكان تعليقه مثل سياسة بلده عبارة عن قنبلة متفجّرة. قائلاً: إنّه يشكّ في هذه العمليّة، ويحذّر من إعطاء النساء وهمًا غير واقعي، وأضاف أنّ وضع قطعة فاسدة من اللحم (الرحم) في حوض المرأة يعرّض حياتها للخطر، وقد يسبّب لها تخثّرات؛ لذا لا يمكن تبرير مثل هذا الفعل أخلاقيًّا في أميركا أو بريطانيا.

أمّا في العالم الثالث فلا داعي أصلاً للتبرير، فقد حدث ما توقّعه

(١) http://news.bbc.co.uk/2/hi/health/1857426.stm :(BBC)

هذا الخبير، وصار لدينا بفضل هذه الطبيبة بدل المريضة اثنتان، ولم نسمع بأيّ تحقيق أُجري مع أيّ من الأطباء، أو «كفّ يدهم عن العمل» كما يُقال، أو إجبارهم على دفع تعويضات، أو ثمن الأدوية البديلة للمرأة طيلة الحياة. كلّ هذا لم يحدث؛ ولا زالت الطبيبة مستمرّة في فتح أجسام المرضى، وكأنّ شيئًا لم يكن. أمّا أسعد سامور الذي تمّت تحت مظلّته كلّ الإنجازات فقد نام قرير العين.



## الاتّحاد ضعف

هذه القصّة كانت بالنسبة لي درسًا عمليًّا مركّزًا شديد الفعاليّة، في مساوئ الاتّحاد، فقد أثّر بي بصورة أقوى بكثير من كلّ الدروس النظريّة التي تلقّيناها في المدارس التي يُفترض أن نعرف منها أنّ الاتّحاد قوّة، مثل أسطورة العصا التي تتكسّر إذا كانت مفردة، أمّا التي تكون في مجموعة فلا يمكن كسرها.

بلغت مخالفات إدارة الدكتور فالح وتسلّطها مستويات لا تُطاق، مثل النقل التعسُّفي، استخدام موادّ تحليل منتهية الصلاحيّة، وجود موظّفين وموظّفات فوق القانون. كلّ ذلك أدّى إلى اجتماع رأي الموظّفين والموظّفات على رفع شكوى جماعيّة طلبوا فيها تنحية الدكتور فالح، وهذا كان شيئًا تاريخيًّا، وهو توحيد صفّهم. كان المختبر يضطرب من شدّة الحماس، بدا الجمع كأنّهم في جيش صلاح الدين.

كتبوا عريضة وقّع عليها تقريبًا جميع الموظّفين، ورصدوا فيها كلّ

مثالب الدكتور فالح، ثم انتدبوا منهم أربعة ممثّلين: رجلين وامرأتين لتقديمها للدكتور أسعد.

استقبلهم الدكتور في مكتبه، وأثنى على عريضتهم ووعدهم خيرًا، في نهاية الدوام عادوا إلى المختبر، واستُقبلوا بحفاوة المنتصرين، ثم خلال نصف ساعة، سلّم مدير المستشفى نصّ الشكوى للدكتور فالح مع شرح بما معناه «أدّب موظّفيك واشكم رعيّتك». دخل الدكتور فالح على المنتفضين وهم في جمعهم المبارك وقال:

ـ تشتكوني هاه؟ أنا راح أورّيكم! أصل المشكلة إنّي طيّب معكم وغير متعسّف.

ثم نظر لكبيرهم وكان شابًّا من جيزان صاحب قيم:

ـ أنا يا محمّد تشتكيني، وأنا سلّمتك رئاسة الفنّيّين، هذا جزائي؟! قالها بعتب مليء بالشجن.

كنت حينها أشاهد ما يحدث من بعيد، فالمشهد يوحي بأنّ الدكتور فالح ـ بشكله الدرامي ـ يوزّع المناصب بقلبه الكبير ويُردّ إليه الإحسان بهذا النكران.

انتهت الانتفاضة بأن نكّل الدكتور فالح بالموظّفين أيّما تنكيل، فقام بنقل بعضهم إلى المستودع وآخرين إلى مختبرات خارج المستشفى، وأعاد توزيع البقيّة في الأقسام، ومن كان ظهره مسنودًا اكتفى بغضبه الذي كان أفضل بكثير من رضاه.

وبالطبع لم تكن عمليّة التنكيل للانتقام فقط، بل كانت جزءًا من



سياسة أكبر تحكم المجتمع بأكمله. ومسؤولو المستشفى ينفّذونها بأمانة، وقد شرحوا لنا هذه السياسة بصراحة في ما بعد، وهي (على المتضرّر أنّ يتحدّث عن نفسه فقط)، وأيّ محاولة لجمع الصفّ تؤدّي لإضعاف القضيّة، فهذا التصرّف يثيرهم ويغضبهم ولا تفكّر بمزاولته، (لا أعرف ضمير «هم» لمن يعود بالضبط ولكن أنقلها كما سمعتها).

## الأزرق للأولاد والوردي للبنات

ترتيب القيم في سلّم الأهمِّيَّة لدينا يحتاج لوقفة، ولوقفة طويلة جدًّا. فنحن نُقيم الدنيا ولا نقعدها بسبب قضايا بسيطة قد لا تضرّ أحدًا ونمرّ مرور الكرام على أخرى مصيريّة تمسّ قلب المجتمع.

عندما علّق وزير الثقافة في مصر تعليقات سلبيّة حول الحجاب الشرعي عام ٢٠٠٦ انتفض الشارع المصري بأكمله، ولكن الصحافة المصريّة نفسها كانت تنضح، يوميًّا، بفضائح موثّقة عن الفساد الإداري والاختلاسات، وأحداث أخرى يشيب لها الوليد فلا يحرّك الفرد ساكنًا.

عندنا يحدث الشيء نفسه، فقد تدمّر الأخطاء الطبّيّة حياة المريض، فلا يعاقَب المخطئ، ولا يعوَّض المجني عليه، ولا يُتّخذ أيّ قرار لوقف الأخطاء القادمة. أمّا أن يُشاع عن وجود شبهة اختلاط، فالإدارة تتحرّك بكلّ طاقتها لوضع الحلول وتنفيذها.

قبل انتقالي إلى مختبر الطوارئ، كنت أجلس في موقع سحب



الدم المكوّن من مساحة مفتوحة للرجال، والنساء، والأطفال. ثم حدث أن علّق أحدهم على ضرورة الحرص على أعراض المسلمين، والفصل بين كلّ شيء يحمل صفة الأنوثة، وذلك الذي يحمل صفة الذكورة، حتى لا يقع المحظور لا سمح الله، فنُفّذ الطلب سريعًا وحُدّدت مساحة للنساء وأخرى للرجال. ثم صُبغت غرفة سحب الدم/ نساء باللون الوردي وغرفة سحب الدم/ رجال باللون الأزرق، وهذا اعتمادًا على قاعدة الحافظات (بامبرز) الشهيرة (الوردي للبنات والأزرق للأولاد).

وفي قصّة أخرى رأيت مدى تضارب القيم العميق لدينا. وهي قصّة طبيب محبوب وشهم مع الجميع، مشكلته الوحيدة إهماله المريع للمرضى، وحدث أن قامت طبيبة برفع شكوى ضدّه، موضحةً فيها خطورة إهماله. أتذكّر كيف هاجت الدنيا حينها وامتنع الجميع عن التدخّل، لأنّه «طيّب وما يستاهل». رجّح الجميع العلاقات الاجتماعيّة على الأمانة في العمل المطلوبة من الإله، أي أنّ القيم تأخذ أولويّتها في المجتمع ليس لقيمتها المجرّدة، وليس لارتباطها بمفاهيم أخرويّة، بل لأسباب أخرى تتعلّق بحجم الرّبح والخسارة من تبنّيها.

والقرار الذي اتّخذه الجميع مبنيٌّ على مصالحهم ومشاعرهم، أمّا الآخر (المريض)، الموجود حقيقةً، فهو غائب تمامًا عن الصورة، إذ لم يفكّر أيّ من العاملين فيه وفي حقوقه، والضرر الذي سيلحق به جرّاء إهمال الطبيب. ولا أعرف ما هو تفسير ظاهرة غياب الآخر عن

العقل الواعي في معظم سلوكيّاتنا وقراراتنا وأحكامنا، سواء أكان هذا الآخر هو المريض الذي نقوم بخدمته، أو البيئة التي نحيا فيها أو الوطن بأكمله. وكلّ ما أعرفه أنّ هذه الظاهرة هي جزء من خصائص الطفولة، فقدرة الطفل على إدراك الآخر معدومة، فهو لا يدرك سوى متطلّباته واحتياجاته ورغباته.



## نهاية قصّتي مع مختبر المستشفى

في غرفة سحب الدم حاولت الموظّفات تدريبي على سحب الدم من المرضى، لكن دون جدوى، فملامسة أجسام الناس كانت عمليّة غير محبّبة لنفسي، أمّا غرس الإبرة فلم أستطع القيام به أو التعوّد عليه.

طلبت منّي إحدى الموظّفات تولّي أمر غرفة سحب الدم، وتركتني مع مريضة سعوديّة صغيرة السنّ. كانت هذه الموظّفة على يقين من نقص خبرتي، لكنّها مؤمنة بنظريّة «ارميه في الميّة يعوّم نفسه».

طلبت من المريضة أن تكشف ذراعها، فرأيت ذراعًا شديدة النحول والعِرق نافر بوضوح، ولأنّني لم أكن مدرّبة، فلم أعرف أنّ ربط الذراع يجب أن يكون في حالة عدم وضوح العِرق فقط، لذا فقد ربطت ذراعها بقوّة، وما إن غرست الإبرة، حتى خرج الدمّ بشكل نافورة. شعرت حينها بالخوف، وسارعت بفكّ الربطة بعد أن اتّسخت ملابسها بقطرات الدمّ المتناثرة. المحزن في الأمر أنّ

المريضة أدركت أنّي لست مدرّبة على سحب الدمّ، لكنّها لم تعترض على ما وقع لها وتقبّلته وكأنّه أمر طبيعي. وهذا الموقف أثار حزني لعدم إدراك الناس لحقوقهم، بالنسبة لي كانت آخر مرّة أمسك فيها الإبرة.

ازدادت علاقتي بموظّفة اسمها سمر، فلم تعجب الدكتور فالح صداقتي لها، وكان من المعروف عنه أنّه إذا غضب من شخص ما وجب على الجميع الابتعاد عنه.

فقرّر إيقاف تدريبي، بعد أن قضيت أربعة شهور في المستشفى، كانت كافية بأن تظهر عليّ أعراض القلق النفسي. استدعاني إلى مكتبه وقال لي:

ـ أنت انتهى تدريبك.

نظرت إليه وقلت:

ـ ليه، أنا إيش عملت؟

فقال:

ـ ما عملت شيء وهذا قراري.

أجبته وقد بدأ رأسي يغلي:

ـ هذا مو مستشفى أبوك عشان توقفني، أنا في مستشفى الحكومة، ولو أبغي أتدرّب راح أتدرّب غصبًا عنك، بس أصلي قرفت من وضعكم.



نظر إليّ وقد فتح عينيه غير مصدّق، فقد كان معروفًا عنّي أنّي هادئة ومسكينة، ولا حول لي ولا قوّة، فكيف تجرّأ لساني وتكلّم بهذه (الكبائر). وبعد لحظات صمت قال لي:

ـ طيّب نشوف إيش راح تسوّي لك الحكومة.

وطبعًا هو محقّ في كلامه، فمع أنظمة كهذه تُختزل الحكومة في شخوص مثله. انتهى الحوار وخرجت من مكتبه وأنا أغلي من الانفعال، ثم تناقل ما حدث القاصي والداني، عن هذه المتدرّبة الصغيرة الشجاعة التي أدّبت الدكتور فالح، وكيف أنّي رددت عليه كلمة بكلمة، وهو كان كالفأر أمام جبروتي. وأصبحت في يوم وليلة عنترة بن شدّاد. في الحقيقة لم أكن شجاعة ولا من يحزنون، فقد خرجت وأنا أرتجف، وكأنّي في حضرة ملك الموت، فبالله عليهم من أين سآتي بالشجاعة وأنا ربيبة المجتمع نفسه والثقافة نفسها التي لم تدع لي من الشجاعة أو الجرأة سوى الشيء القليل. كلّ ما في الموضوع أنّي أملك لسانًا يخذلني ويتكلّم بدون إذني، وكثيرًا ما وضعني في قلب المتاعب.

عدت بسلام، وانتهت علاقتي بهذا المستشفى، وخرجت منه ولم أعد إليه إلاّ بعد أعوام.

# الفصل الثاني

## واسطة لألف وثمانمائة

جلست في البيت ثلاثة شهور دون عمل أو تدريب، قضيتها في القراءة وتطوير لغتي الإنجليزيّة، حتى اتّصلت بي صديقتي سمر، وأخبرتني أنّ هناك مستشفى حكوميًا كبيرًا يعمل ضمن شركة تشغيل ترغب بتعيين موظّفات مختبر سعوديّات. فرحت كثيرًا بالعرض، وبتّ أصلّي الليل بطوله، عسى أن تكون الوظيفة من نصيبي. ذهبت إلى المختبر وقابلت مديره. كان هذه المرّة شابًّا سعوديًّا، يحمل درجة الدكتوراه في الباثولوجي من أيرلندا.

أجرى معي المقابلة الشخصيّة. كنت عبارة عن شخص خائف ليس لديه ثقة بنفسه، ويشعر بأنّه لا يساوي شيئًا. كنت مستعدّة للقيام بكلّ المهامّ التي سوف تُسند إليّ، حتى ولو من دون مرتّب، مقابل أن يقبلني ويعلّمني، وهذا بعد واسطة صديقتي سمر وتزكيتها لي.

سهرت طول الليل أدعو ربّي أن يكتب لي القبول، ثم، أخيرًا، قُبلت، فهم لن يجدوا خرّيجة كلّيّة العلوم بتقدير جيّد جدًّا، ذكيّة،

ومجتهدة، وقابلة للتعلّم مثلي، وتعمل ثماني ساعات متواصلة براتب أقلّ من ألفي ريال في موقع يبعد عن بيتها خمسًا وأربعين دقيقة، ولا أتسلّم الراتب إلاّ كلّ ثلاثة أشهر أو أربعة، أتقاسمها أنا والسائق. مكثت في هذا العمل أقلّ من سنتين بقليل، كنت حينها سعيدة في كلّ شيء باستثناء تأخير الراتب!

المستشفى تُديره شركة أميركيّة، وحين انتهى عقدها استلمت مهامّ التشغيل شركة سعوديّة، أبقت على النظام الأميركي السابق، فكان العاملون على مستوى عالٍ جدًا من الانضباط في التوقيت والعمل، ولم يكن هناك نظام التوقيع للحضور والانصراف، ثم بدأ الحال بالتدهور.

في المختبر، كان الموظّفون من جنسيّات متعدّدة: باكستان، الهند، الفلبين، مصر. وواحد أوروبي زيّن هذه الفسيفساء بشخصيّته الغريبة الصامتة.

هذا الخليط كان سببًا لتفتّح جزء من مداركي لاختلاف الناس والثقافات.

كنت دائمًا أواجَه بأسئلة محرجة؛ فقد سألتني مرّة موظّفة فلبينيّة قائلة: لماذا تمنعوننا من الاحتفال بالكريسماس؟ أو الفالانتاين؟ ما الذي يضرّكم لو احتفلنا به؟ لماذا تغلقون مطعم المستشفى في رمضان بالرّغم من وجود الكثير من الموظّفين المسيحيّين؟ لماذا نُمنع من الأكل أمامكم ونُترك لنداوم ثماني ساعات كاملة بينما تعملون لخمس ساعات؟



من الأسئلة الطريفة التي أذكرها سؤال رئيس قسم الكيمياء، وهو هندوسي، وجاء من عسير إلى جدّة مباشرة، وفي يوم ما في وقت الظهيرة حيث يخفّ ضغط العمل، سألني باللغة الإنجليزيّة قائلاً:

ـ what does mean HALAL؟ ماذا تعني كلمة «حلال»؟

قلت له:

ـ لماذا تسأل؟

قال:

ـ أنا كنت في عسير. كنت أسمع كلمة كثيرًا ما تتردّد اسمها (HARAM) يعني (حرام)، وتعني غير المسموح القيام به دينيًّا، أمّا كلمة HALAL فلم أسمع بها إلاّ في جدّة، فماذا تعني بالضبط؟

ضحكت على ملاحظته ووضّحت له الفرق.

ما إن تسلّمت الشركة المحلّيّة إدارة المستشفى حتى بدأت تستقدم فنّيّين وموظّفين إلى المستشفى من الخارج. وبعد أن كان المستشفى يُدار بواسطة أوروبيّين وأميركان وفلبينيّين، امتلأت الأقسام بموظّفين من سيرلانكا والهند وبنجلاديش. هذه الدول فيها أطبّاء وتقنيّون على مستوى عالٍ من الحرفيّة لكنّ الشركة المحلّيّة كانت تتعاقد مع العمالة الرخيصة في هذه الدول، ومن ضمن هؤلاء عاملة آسيويّة، تتعامل مع طاولة العيّنات وكأنّها في مطبخها، فتضع عليها الفطور وتضع عليها حجابها جنبًا إلى جنب مع عيّنات الدم، أمّا فطورها الذي تحضره من منزلها فكان يتميّز برائحة البصل والثوم النفّاذة، وطريقتها في الأكل

حيث يتبع كلّ لقمة عزف منفرد من الأصوات، مع فم مفتوح يُتيح مشاهدة كلّ عمليّات المضغ والبلع عن كثب، والمشكلة تتحوّل إلى كابوس إذا ما قرّرت أنْ تأكل في غرفة العاملات أثناء تأدية إحدى الموظّفات الصلاة، فيصبح على المصلّية حينها أنّ تصلّي قصرًا، قبل أن يُغمى عليها من الأصوات. أمّا سيسلي فقد كانت أكثر رقيًّا، ومشكلتها الوحيدة هي «الشعر الغجري المجنون، يسافر في كلّ الدنيا»، فإذا حدث ووقف أحد بجانبها فستحتويه برائحة زيت جوز الهند مع بعض الشعرات الطائرة في فمه.

ورئيس الفنّيّين الذي كان يُصرّ على تنظيف الإبرة التي تقوم بسحب دم المرضى من الأوعية الخاصّة بها، بيدين عاريتين دون قفّاز، وعندما نتحدّث معه بخطورة هذا التصرّف كان يبتسم بثقة قائلاً: أنتم السعوديّين خوّافون. أجابته إحدى الموظّفات: «يحقّ لنا نخاف.. نحن كلّ عددنا عشرين مليون لو مات واحد يعتبر شيء مهمّ لكن سكّان بلدك ما شاء الله زيّ الرزّ لو مات واحد في بدله عشرة ملايين».

كنّا مجموعة من البنات معروفة بـ «العربيّات»، من فلسطين، والأردن، واليمن، والسودان، والسعوديّة. وبالرّغم من اجتهادنا كان هناك فارق بسيط في الانضباط لصالح الفلبينيّات والهنديّات.

عزّة صديقتنا كانت تعمل كآلة مبرمجة على الحركات، تكرّرها لسنين دون أن تخطئ أو تملّ، فكانت تجري اختبارات لعيّنات يصل عددها إلى مئتين في المجموعة الواحدة، ولأربع مجموعات في



الوقت ذاته، دون أن ترتكب خطأً واحدًا، فتخلط الموادّ وهي مغمضة العينين، فتظهر النتيجة بكلّ هدوء وثقة، تمارس العمل نفسه خمس مرّات في الأسبوع، لمدّة خمس عشرة سنة، رافضة تغيير قسمها، وهذا الوضع نبّهني إلى أنّ الله خلق لكلّ نوع من الأعمال شخصيّة تلائمه، فلو أنّ جميع الناس يصابون بالملل لما وجد من يؤدّي مثل هذه المهامّ الروتينيّة. بالنسبة لي فقد لاحظت أنّي لا أستطيع القيام بعمل يتطلّب التفاصيل الدقيقة والمعايير المجهريّة، فأنا أخطئ بين كلّ مرّة ومرّة، مرّتين.

أمّا الدكتورة هايلة المصريّة، وهي امرأة قصيرة، طولها يساوي عرضها تقريبًا، مسؤولة عن قسم الأحياء الدقيقة، فنشطة جدًّا، ومخلصة، كانت تعرف نوع البكتريا من الرائحة، فتلقي على الطبق المزروعة فيه العيّنة نظرة فاحصة، ثم تقرّبه من أنفها وتشمّ رائحته، وكأنّها مشعوذ، ثم تخمّن نوع البكتريا قبل أن تكمل باقي التحاليل، والتي غالبًا ما تؤكّد صحّة تخمينها. ونظرًا لما يقوم به أنفها من مساعدة في التشخيص، فقد أصبح متضخّمًا بصورة كبيرة، وكنت دائمًا ما أفكّر بأنّه من الإنصاف اعتبار هذا الأنف موظّفًا مستقلاًّ، وصرف راتب له.

وعلى الرّغم من أنّي عملت في هذا المستشفى عند بداية انحدار مستواه، لكن لا مقارنة بينه وبين المستشفى السابق. هنا النظام واضح. لا يوجد ما يسمّى بورقة الدوام، وعند الساعة الثامنة صباحًا يصبح المختبر مثل خليّة النحل، في حدود الساعة الرابعة مساءً يأتي

فوج الفترة المسائيّة، في كلّ قسم هناك دفتر يسمّى Endorsement Book، تسجّل فيه أهمّ النقاط في دوام الفترة الصباحيّة ليقرأها المسؤول في الدوام المسائي، ويعرف ما يجب عليه عمله مع بعض العيّنات.

المتدرّب يظلّ متدرّبًا حتى يتمّ تأهيله، لا تعتمد أيّ نتيجة دون العودة إلى رئيس القسم لمراجعتها. عيّنات المرضى لها احترامها. أتذكّر عيّنة دمّ متجلّطة، وهذا يعني عدم صلاحيّتها لإجراء الاختبار، وفي هذه الحالة يجب وضع تقرير، وإرساله للقسم الذي جاءت منه العيّنة، وطلب أخرى بديلة، لكنّ الموظّف لم يفعل ذلك، فقام برمي العيّنة في سلّة المهملات، ولمّا عرف رئيس القسم بما حدث، تمّ التعامل مع الموضوع وكأنّه جريمة، فكتب تقريرًا لمدير المختبر وتمّ توجيه رسالة إنذار للموظّف بعدم تكرار مثل هذا الخطأ، وهذه الدقّة كانت من بقايا نظام الشركة الأجنبيّة.

كان مدير المختبر طموحًا، وكان أغلبنا يحبّه ويحترمه، تعامل معنا، نحن السعوديّات، بالكثير من العطف، وهو محقّ في شعور العطف والشفقة حيالنا، فقد كنّا كالضائعين، نخشى التعبير عمّا يزعجنا، فلم تتقدّم أيّ منّا باعتراض رسمي على انخفاض الرواتب، أو تأخيرها لثلاثة أشهر أو أربعة، بل كنّا في غاية الامتنان للحصول على وظيفة، رغم كوننا جميعًا جامعيّات وبتقديرات مرتفعة.

كنت أنا وموظّفة تفوقني في القراءة والاطّلاع نعتبر أكثر البنات تميّزًا، ومع ذلك كنت مثل البقيّة، لا ثقة لي بنفسي. أخشى التعبير



عن رأيي. لا أثق في أيّ شيء أقوم به، أفرح إذا شجّعني المدير بكلمة بسيطة، وكأنّني طفل في الروضة، وقد بلغ من شدّة عدم ثقتنا بأنفسنا نحن الموظّفات السعوديّات، أن رفضنا رفضًا باتًّا المشاركة في النشاط التعليمي الأسبوعي، الذي يتمثّل في إعطاء فكرة عن التحليل الذي نقوم به لبقيّة الزملاء، ففكرة التحدّث أمام الموظّفين والموظّفات الذين نعرفهم جميعًا، عن شيء بسيط لمدّة عشر دقائق كان عملاً جبّارًا، حيث لا تملك أيّ منّا الثقة بنفسها للقيام به.

أمّا مشكلة عدم إتقان اللغة الإنجليزيّة، فكانت حاجزًا هائلاً يمنعنا من التقدّم قيد أنملة في أيّ شيء. كنت أقضي في صفحات المراجع الخاصّة بالتحليل أسابيع، وفهم محتواها كان عمليّة في منتهى الصعوبة، والكثيرات لم يكنّ قادرات على القيام بها. جهلنا باللغة جعل بيننا وبين التقدّم والثقة بالنفس والاطّلاع على آخر المعطيات مسافات شاسعة يُعتبر اجتيازها حلمًا بعيد المنال.

بالنسبة لي فقد دفعت مبالغ طائلة، ووقتًا أطول للّحاق بالركب، وهذا الجهد الكبير الذي بذلته في تعلّم اللغة الإنجليزيّة وغير ذلك، كان من الممكن أن يُبذل في أشياء أخرى أعلى مستوى، لكن هذه المشكلة الضخمة هي نتيجة فكر ساذج لمجموعة من الرجال الغنوصيّين الذين لم يخرجوا من «هجرهم» وقراهم ليروا العالم، قرّروا في لحظة جهل تاريخيّة أنّ لغة الكفّار ضارّة، وهكذا دفعنا نحن وأجيال كاملة مثلنا ثمنَ الجهل وخضوعنا لهم.

في مستشفى الدكتور سامور كانت طريقة إصدار القرار تبدأ بصورة

شائعةٍ وأقاويل شتّى، فيثور الموظّفون ويغضبون، حتى ينتهي إفراز حصّة الأدرينالين المخزّنة كلّها في دمائهم، ثم يكتشفون أنّه لا دليل على صحّة ما يُقال، فيهدأ الجميع وينتهي الضجيج، وبعدها يصدر القرار. تبقى بعض الثورات الصغيرة، لكنّها تنتهي بالخضوع.

أمّا في هذا المستشفى فلا مجال للإشاعات، إذ ليس من (لوحة) عند نهاية المختبر، أي لوحة تعلّق عليها القرارات الجديدة والتغييرات المزمع القيام بها. كما أنّ المدير كان يعقد اجتماعًا دوريًّا ليعرف مشاكلنا، بالإضافة لوجود نظام تقييم يسمّى «بموظّف الشهر» للموظّف المتميّز، وبالنسبة لي فقد كنت شديدة الحماس، أقرأ كلّ ما يخصّ عملي، وأراقب كلّ الاختبارات، وأحاول إنجاز أكبر عدد ممكن من المهامّ حتى صرت من الموظّفات المتميّزات، وحصلت بعد ستّة شهور من العمل على لقب «موظّف الشهر». وبصفة عامّة كانت بيئة العمل رائعة ومريحة باستثناء الراتب الضئيل المتأخّر.



## وظيفة على حصان أبيض

كنّا ثلاث سعوديّات في القسم، نحلم بالوظيفة الحكوميّة تأتي على حصان أبيض، وتنتشلنا من براثن وظيفة الشركة، وتخلّصنا من عار مسمّى «موظّف شركة»، فالموظّف الحكومي له وزنه. كان مسمّى «ديوان الخدمة» له رونق خاصّ، أمّا الاتّصال من الديوان، فهذا يعني أنّ باب الجنّة سيُفتح لا محالة، لأنّ ديوان الخدمة هو المسؤول عن ترشيح السعوديّين للوظائف الحكوميّة.

في نهاية السنتين، بدأ اليأس من استلام وظيفة حكوميّة يدبّ في نفسي، وفي يوم من الأيّام، وبينما أنا في طريقي للمختبر فإذا بـ سيسيل الموظّفة الهنديّة، تدعوني بلغتها الركيكة قائلة:

ـ عزيزتي أختك اتّصلت قبل قليل وأخبرتها أنّك في فترة الغداء، فقالت إنّها ستتصل بك بعد قليل.

نظرت إليها بتكاسل وأجبت:

ـ يستحيل أن تتّصل أختي بي إلى هنا، ولماذا يستحيل؟ لأنّها تسكن خارج المملكة.

قالت:

ـ حسنًا انتظري الاتّصال لتعرفي من المتّصلة.

وبعد ساعة رنّ جرس هاتف القسم في مكالمة من خارج المستشفى.

رفعت سمّاعة هاتف القسم. جاءني صوت رقيق مثل صوت البلابل يسأل عن اسمي.

أجبت:

ـ أنا أتحدّث معك.

ردّت قائلة:

ـ أنا أحدّثك من ديوان الخدمة المدنيّة. لقد تمّ ترشيحك لوظيفة في القطاع الصحّي، ويجب أن تحضري لإكمال اللازم. ستكون الموظّفة المسؤولة في انتظارك. في اليوم الفُلاني.

أغلقت المرأة السمّاعة، فكانت الدنيا بأكملها تتقافز من حولي: أخيرًا سأصبح موظّفة حكومة، أحمدك يا ربّ!

بدأت أحلامي بالراتب السمين والإجازات الطويلة، والأمان الوظيفي، تتراقص أمام عينيّ، والخوف من الحسد يشلّ حركاتي المليئة بالفرح.



بقيت خائفة من فقدان هذه الفرصة، كما تخاف الأمّ على جنينها الأوّل، وفي اليوم نفسه توجّهت إلى فرع وزارة ديوان الخدمة المدنيّة، وأنهيت الإجراءات جميعها، ثم ذهبت إلى إدارة صحّة المدينة، وكان المسؤول عن توجيهي لاستلام العمل هو مدير إدارة المستشفيات. كان رجلاً طيّبًا ودودًا. نظر إليّ قائلاً:

ـ مكان الوظيفة في القنفذة.

رفعت حاجبيّ تعجّبًا، وقلت:

ـ أين يقع هذا الحيّ فلم أسمع به من قبل.

أجاب بتعجّب:

ـ القنفذة ليست حيًّا، بل مدينة!

سرحت قليلاً، وتمنّيت لو أنّها قريبة من أرامكو في الشرقيّة ثم سألت:

ـ أهي بعيدة عن جدّة؟

ـ أجاب: نعم، ولا يمكنك أن تعملي هناك، سأحوّلك إلى جدّة: فين تبغي تشتغلي؟

ـ طلبت أن أكون في المستشفى نفسه الذي سبق لي أن عملت فيه مع الشركة.

ـ لا يمكن لأنّ هذا مستشفى تديره شركة.

أخبرته أنّ في المستشفى عددًا من الموظّفات التابعات لصحّة

مدينة جدّة، فنظر إليّ بطرف عينه وقال: «هذول وضعهم خاصّ»! وكلامه صحيح، فقد كنَّ من معارف مدير صحّة المدينة.

سألته:

ـ إيش في أماكن ثانية؟

ـ فقال:

ـ نعم!! يا بنتي نحن مو في مطعم.

ثم ذكر اسم المستشفى الذي سبق أن تدرّبت فيه، وهو أكبر مستشفى في جدّة، وسألني: تروحي هناك؟

أجبته بالنفي لأنّي سبق أن تدرّبت فيه وأجواؤه ممرضة.

ظلّ يعدّد لي المستشفيات، ولم أرضَ بشيء منها.

كنت قد سمعت عن إدارة السيطرة على الأمراض، فطلبت أن يوجّهني إليها. نظر إليّ وقال: لكن لا يوجد مختبر هناك!

قلت له: وإن يكن، سأعمل أيّ شيء يُطلب منّي.

كتب التوجيه على ورقة التعيين، وذهبت إلى إدارة السيطرة على الأمراض، ولم أقابل هذا الرجل بعد ذلك أبدًا، فقد اختفى من مجال عملي، وكأنّه كان شخصيّة في حلم.



## الاستقالة

قبل أن أذهب إلى الدكتور عطيّة، كان لا بدّ من تقديم الاستقالة، والاستقالة تتطلّب لقاء مدير المستشفى الدكتور حامد، فذهبت أطلب مقابلته، وهو رجل أسمر طويل، يتحدّث باللهجة النجديّة. وكما قلت سابقًا، فقد تسلّم المستشفى في قمّة مجده، وعلى يده كاد يلفظ أنفاسه.

دخلت على سكرتيره، وكان مصريًّا، ومعروفًا بأنّه أُذُن المدير التي يسمع بها، وعينه التي يُبصر بها. طلبت بخضوع تامّ من السكرتير أن يسمح لي بالدخول على الدكتور حامد. نظر إليّ بلا مبالاة وسألني:

ـ عايزة منّه إيه؟

ـ أريده في أمر خاصّ.

ـ تعالي بعد ساعتين.

ذهبت وعدت بعد ساعتين، فأجّل لقائي ساعتين أيضًا، وهكذا تكرّر الأمر لثلاثة أيّام.

أخيرًا فقدت أعصابي كعادتي وقلت بغضب:

ـ ثلاثة أيّام عشان أقابل مدير المستشفى، لو كنت أبغي أقابل ربّنا فردت سجّادتي وقابلته!

أجاب ببرود:

ـ سعادة المدير مشغول أعمل لك إيه في جدول سعادته؟

تركته دون أن أتكلّم، وقبل أن أصل لباب المختبر جاءتني موظّفة من زميلاتي قائلة:

ـ الدكتور حامد ينتظرك في مكتبه.

فذهبت لمقابلته. وقفت في الباب كتلميذة نجيبة، فلم يستدعني مكتفيًا بالنظر إليّ وأنا واقفة، وقال:

ـ أيوه ايش تبغي؟

قلت:

ـ أريد أن أستقيل.

فقال:

ـ اذهبي للمدير التنفيذي المسؤول عن موظّفي الشركة.

وقبل أن أتحرّك رفع صوته:

ـ ليه تقولي إنّك تقدري تقابلي ربّنا أسهل من إنّك تقابليني؟



ـ ثلاثة أيّام أجي لمكتبك دون جدوى!

فقال:

ـ لو جيتي طوال الشهر يجب أنا تنتظري، أنا مو فاضي لك!

لم أجبه. خفضت رأسي وخرجت من مكتبه، وأنا أتحرّق غيظًا منه، ولم أصبر على أسلوبه إلاّ من أجل عيون وظيفتي الحلوة، التي كنت أتصوّر أنّها ستطير مع أوّل مشكلة، ولكنّي بقيت فيها لسنين.

المهمّ أنّي بعد أن خدمت عدّة سنوات في الوظيفة الجديدة، أصبحت كاتبة في صحيفة، في زاوية أسبوعيّة بجريدة الوطن، وكنت أخصّص مقالاً بين فترة وأخرى يتعلّق بمشاهداتي لسلبيّات القطاع الصحّي. وفي يوم، بعد مقالة ساخنة، فوجئت برسالة في بريدي الإلكتروني، من المدير ذاته، «يتشرّف» بدعوتي لزيارة مكتبه من أجل إطلاعي ككاتبة على أبحاثه ومشاريعه التي أنجزها في القطاع الصحّي.

ضحكت على الإيميل لأنّي أعرف تمامًا إنجازاته من خلال ركن صغير عملت فيه ذات يوم، وكانت الرؤية بالنسبة لي واضحة من دون بهرجة المظاهر وبريق الإعلام الزائف. فقد عاينت تحوّل واحد من أفضل مستشفيات المدينة إلى خرابة، بالطاقم الفاسد الذي كان يديره. كانوا بعلمه يتعاقدون مع الفنّيّين من الفلبين وهم عمالة غالية نسبيًّا، برواتب في المتوسّط ١٥٠٠ ريال ثم عند حضورهم يفاجؤون بأنّ الراتب هو في أحسن الأحوال ٩٠٠ ريال. وكنّا معتادين على

الدموع والانتفاضات التي تقوم بها الموظّفات الفلبينيّات، أمّا هو فكان يرفض حتى استقبال شكاواهنّ حتى يستسلمن للوضع، فلو رفضت إحداهنّ العمل فسيتمّ إرجاعها إلى بلدها صفر اليدين. وإذا عملت عدّة شهور ورغبت بالعودة فلن تستلم ريالاً واحدًا من مستحقّاتها، فقد وُعدت الكثيرات منهنّ بأنّ فلوسها ستصلها إلى بلدها، ثم نُسي الموضوع بمجرّد مغادرتها.

أمّا بالنسبة لعمّال النظافة، فقد كان الراتب لا يتعدّى أربعمائة ريال، يتسلّمها كلّ أربعة شهور أو خمسة، فكنّا نرى العمّال خارج المستشفى، وقد حملوا عدّة النظافة الخاصّة بالمستشفى لغسل السيّارات بعشرة ريالات لكلّ سيّارة، وهو يرى مثلنا ما يحدث دون حراك، علمًا بأنّ الدولة رصدت لهذا المستشفى ميزانيّة بالملايين كانت لا تُصرف إلاّ بتوقيعه. وكانت لديه صلاحيّات في عقد شركة التشغيل، وإيقاف أعمالها وفرض غرامات عليها لكلّ مخالفة، ومع ذلك لم يكن المدير (أبو الأبحاث إيّاه) يحرّك ساكنًا.

وصارت تظهر أحداث مثل وفاة ثمانية مواليد في العناية المركّزة لإصابتهم ببكتريا مميتة، ولم يحرّك ساكنًا، إلى أن تسرّب الخبر خارج المستشفى ممّا دفع لتكوين لجنة لبحث الأمر، وانتهى التحقيق بلا شيء يُذكر.

ومرّة كنّا في مطعم المستشفى وقت الغداء. كانت جدرانه من زجاج يكشف الممرّات الخارجيّة لحديقة المستشفى، شاهدنا اثنين من العاملين يحاولون إدخال مريض إلى سيّارة الإسعاف، وبينما هما



يحاولان فإذا به يسقط، وكأنّه كيس، بصورة مؤلمة جدًّا. سارع العمّال إلى رفعه ملتفتين يمنة ويسرة، للتأكّد أنّ أحدًا لم يرهم. انتهى المشهد أمام أعين جميع من في المطعم: أطبّاء، مستشارين، وإداريّين دون أيّ إجراء أو تحقيق.

وقد زرت هذا المستشفى بعد سنوات، وما يزال مديره، فرأيت كلّ شيء فيه قد تحوّل إلى دمار، فقد وصلت برَكَاتُه إلى حديقة المستشفى التي كانت أجمل ما فيه، وقد جفّ زرعها ومات أغلبه. وهكذا هي الدنيا، فعندما يفسد الإنسان، يصل فساده لكلّ شيء حتى الزرع والدوابّ والتراب.

عودةٌ إلى الاستقالة؛ فقد ذهبت إلى المدير التنفيذي، وكان رجلاً أشيب بملامح آسيويّة، لا يفعل شيئًا. والمهمّة الكبيرة التي أُسندت إليه هي التزام الصمت وعدم التدخّل في الإدارة. استضافني في مكتبه وظلّ يحدّثني في أهمّ موضوع يشغل المسؤولين وهو «اللاشيء»! كان فقط يريد أن يثرثر عن ابنته الرائعة، وأبنائه الطيّبين وفساد الجيل الجديد، وتغيّر القيم والتقاليد، فذكّرني بكبار السنّ الذين يتمسّكون بأيّ عابر ليقتلوا به الوقت. تخلّصت منه بعد أن وافق على استقالتي وتنفّست الصعداء.

# الفصل الثالث

# اليوم الحكومي الأوّل

عند استلامي لوظيفتي كنت امرأة بالغة، واعية بتعريف كلّ المفاهيم الإنسانيّة، وعلى الرّغم من ذلك فإنّ أوّل يوم وظيفي يمرّ علينا نحن موظّفي الحكومة بالذات يشبه بالضبط أوّل يوم مدرسة، فالخوف والقلق والشعور بالغربة هي أمور يعيشها الجميع.

في اليوم الأوّل توجّهت لمقابلة المدير، وكان معي أخي الصغير الذي لم يتعدّ العشرين (وهو تقليد معتاد في السعوديّة أن تتنقّل النساء بصحبة الراعي الذكر). دخلت المبنى، وكان قديمًا وسيّئ البناء؛ تمّ تجديده بصورة لا بأس بها. وهو عبارة عن طابقين: في كلّ طابق شقّتان. في الدور الأوّل هناك شقّة عبارة عن مختبر، يُقال عنه: إنّه مختبر ڤيروسات، ويحوي غرفتين صغيرتين، وحمّامًا، ومستودعًا صغيرًا جدًّا، ومكتبًا للرئيسة، وجهاز أليزا (لتحليل الأمراض المناعيّة)، وهو بدائي مع الغاسل الخاصّ به. الشقّة الثانية كانت عبارة عن مكاتب تُسمّى بقسم شؤون الموظّفين، وهي مظلمة،

رائحتها عطنة، وفي غاية القذارة. ثم الدور الثاني، وهو عبارة عن شقّة تحتلّها الموظّفات النساء، مغلقة، يمنع دخول الرجال إليها عدا المدير، بعد الاستئذان طبعًا.

وقد علمت في ما بعد أنّ هذا القسم له خصوصيّة نسائيّة، بلغت حدّ أن يتمّ إنجاز بعض المهامّ التجميليّة. أمّا الشقّة الأخرى، ويحتلّها موظّفون رجال، وهم خاصّة المدير ورجاله المقرّبون، وكانوا يتحرّكون أحيانًا بين المكاتب وغرفة المدير حفاة الأقدام، مشمّرين الثياب عن سواعدهم تعبيرًا عن وضع فريق العمل وحميميّة العلاقة. أخيرًا مكتب المدير، وكان كبيرًا جدًّا، ويحتلّ مقاطعة وسطى بين شقّة الموظّفات وشقّة الموظّفين، وجزء منه خُصّص للاجتماعات غير المنتهية.

في طريقي إلى مكتبه صادفته. تذكّرت لوهلة القصص التي سمعتها عنه، فتصوّرت أنّي سأقابل شخصًا في ضخامة الممثّل رشدي أباظة، ووحشيّة فريد شوقي. فوجئت برجل أربعيني قصير القامة، رفيع، أسمر، بملامح وجه غجريّة، وشعر كثيف لم يُفقد منه شيء. كان يسير ساحبًا قدمه، ومحدثًا صوتًا بالشبشب بصورة لا تليق بمدير. أمّا الغترة فكانت ترقد على رأسه، وقد مال العقال لليمين على الصورة النمطيّة نفسها لسائق التاكسي، والثوب نظيف لكنّه فقد بريقه فصار مثل البيجامة. يتحدّث بطريقة شعبيّة وصوت سطحي، عالٍ، أقرب للصراخ، وكأنّه بذلك يحاول أن يخفي حقيقة شعوره بالمرارة والإحباط. سألني بعد أن رمق أخي بنصف عين: إيش تبغي يا بنتي؟



قلت له: أنا الموظّفة الجديدة، وقد تمّ توجيهي لهذه الإدارة، فقال لي: تعالي ورايا.

سرت خلفه إلى أن دخلت مكتبه، فصدمتني رائحة الفصفص الطازج التي غزت أنفي بمجرّد دخولي، عرفت بعدها أنّ هذه رائحة خاصّة بوقت الضحى، أمّا في الصباح فتطغى رائحة خبز التميس والفول. المكتب عبارة عن غرفة طويلة يحتلّ أحد جدرانها مكتب كبير، ودواليب تشكّل كلّها طقمًا جميلاً. كان سطحه مليئًا بالأوراق الرسميّة المتناثرة في كلّ مكان، ولمحت على أحد أطراف المكتب جبلاً صغيرًا من الفصفص، بينما امتلأت سلّة المهملات بالقشور.

طلب منّي الجلوس، وسألني عن خبرتي وشهادتي، ثم طلب منّي النزول إلى المختبر، وهو مقرّ عملي لأقابل رئيستي المباشرة.

توجّهت حيث أمرني مع أخي الذي كان في غاية التعجّب من طريقة المدير، فقال لي همسًا: هذا سيكون مديرك؟ أجبته: نعم. قال: يا شيخة هذا لو يبيع فول والله ما أشتري منه، الله يعينك!

في المختبر استقبلتني ممرّضة مصريّة مسنّة وسمينة. كانت طريقتها في الكلام ومضغ اللبان أشبه براقصة سمنت واضطرّت للاعتزال. سألتني عن اسمي وتفاصيل تعييني ثم قالت لي: هل أنت مبسوطة هنا؟ حرّكت شفتيّ بصورة ممتعضة، وأجبت: طبعًا ليس بمقدار ما كنت في المستشفى السابق.

بعد ساعتين بالضبط كنت في مكتب المدير للتحقيق!

ـ هه يا بنتي إيش اللي مو عجبك في إدارتنا بتشكي منها؟

عدت للمنزل وأنا في غاية الاكتئاب، فقد أعادني هذا الحدث لأيّام مستشفى التدريب وأجواء العمل المليئة بالكيد والجاسوسيّة.

وصل خبر وظيفتي إلى زميلة تعرّفت عليها أثناء فترة التدريب، فاتّصلت تبارك لي هذا الحدث العظيم، ومن حديثنا عرفت أنّي عملت عند الدكتور عطيّة ونحن نستخدم عبارة (أعمل عند فلان، على أساس أنّ المدير في القطاع الحكومي هو المالك للمنشأة) فقصصت لها بعض الأحداث التي قام بها أطبّاء، وكنت أظنّ أنّهم قدوة في العلم والسلوك فقالت لي:

ـ أنت لسّة شفتي شيء! في الصحّة كلّ واحد يحطّ نظامه بنفسه، راح تشوفي أشياء أسوأ ممّا تتصوّري بكثير، أهمّ شيء كوني قويّة، واللي يقول لك كلمة ردّي عليه بعشرة.

«إدارة السيطرة على الأمراض» كانت إحدى الإدارات الفنّيّة التابعة لمديريّة المدينة، وهي إدارة منشأة لعيون مديرها، صاحب القصّة الطويلة غير المنتهية في القطاع، وأحد النماذج الرئيسيّة التي تتكرّر فيها كثيرًا، وهي إدارة غريبة في وصفها ومهامها، لكنّها مقارنة بالإدارات الأخرى المبتكرة في القطاع الصحّي عاديّة جدًّا. وعلى الرّغم من تباين الروايات حول الهدف من إنشائها، لكن قصّة واحدة طغت على الجميع، وهي أنّ الدكتور عطيّة ـ سأتحدّث عنه لاحقًا ـ كان يُدير مستشفًى كبيرًا في الطائف، وهو صاحب شخصيّة، وقد تظلّم منه الكثير من الموظّفين على الطريقة الطائفيّة، حيث المعاريض



والبرقيّات والشكاوى التي يصل طول بعضها لما يقارب المتر، ولأمير المقاطعة وأمير المدينة.

وحسب ما قيل فإنّه في عصر أحد الأيّام، وفي وقت زيارة المرضى، كانت هناك شخصيّة تنتمي لأهمّ طبقة في المجتمع، ومعها اثنان من التابعين يرغبون في الدخول لزيارة مريضة، وقد اشتبه بهم الأمن، فأوقفهم للتأكّد من هويّتهم وهويّة المريضة، فاحتدّ الجدال بين الطرفين، وتمّ الاتّصال بالدكتور عطيّة بصفته مدير المستشفى فجاء مشمّرًا عن ساعديه ـ كـ (القبضايات) ـ ليتدخّل بأسلوبه الفظّ المتعالي، متصوّرًا أنّه مدير على الشعب، فحدثت مشادّة وصلت حدّ التشابك بالأيدي أمام الجميع، وكبر الموضوع، ووصل إلى إمارة المقاطعة، فصدر بحقّه قرار يقضي بإعادته لوظيفة «طبيب عامّ»، ومنعه من تسلّم أيّ منصب قيادي بعد ذلك.

## طفّاية سجاير وصبي طلبات

تمّ توجيه الدكتور عطيّة إلى إدارة مدينة جدّة، وعمل كمدير مكتب لمدير المدينة، وكان من خلال منصبه على اتّصال مستمرّ بمدير المدينة، وكذلك مدير المقاطعة. ويُحكى في ما يُحكى أنّه قام بدور أشبه بعمل صبي، فكان يوصل العيال وطلبات بيت المدير.

وفي قصّة رواها شاهد عيان، وهو طبيب نزيه استقال وبنى لنفسه مشروعه الخاصّ، قال: كنت في حضور المدير العامّ، وكان يدخّن سيجارة، ومعنا الدكتور عطيّة، وفي منتصف الحديث أدار مدير المقاطعة عينيه باحثًا عن طفّاية، فلم يجدها، عندها تبرّع الدكتور عطيّة سريعًا وقدّم كفّه للمدير العامّ لينفض سيجارته فيها، فالدكتور عطيّة من النوع الذي يعشق أصحاب المناصب، ويتبرّع بولائه القلبي، وخدماته الجليلة لهم دون تردّد. وبالطبع فسلوك مثل هذا مهمّ جدًّا لكلّ من يرغب في الحصول على منصب في العالم الثالث.

ارتفع الرضا عنه، وتمّ تسليمه أوراق أحد الأمراض الجنسيّة



المعدية، ليكون مسؤولاً عن رصد حالات الإصابة به، ورصد كلّ ما يخصّ هذا المرض، الذي كان في الثمانينيّات أشهر مرض جنسي على الإطلاق، ومجرّد ذكر اسمه يثير الرعب، والإصابة به عار ما بعده عار.

فرح دكتور عطيّة كثيرًا بهذه المهمّة لأنّها تناسبه جدًّا، فهو متخصّص في جمع نقاط ضعف الآخرين وإدارتها، وتوثيق نقاط ضعف الآخرين والتفضّل عليهم بالستر ظاهرة شائعة في القطاع الحكومي، إلاّ أنّه كان من المعروفين بأنّه ينفّذها بطريقة احترافيّة مميّزة.

استلم بلاغات هذا المرض مع بلاغات مرضين آخرين، ثم أسّس بعدها إدارة السيطرة على الأمراض، فأُعطي له مبنى وبدأ بجمع موظّفيه بطريقته المميّزة، والتي تشبه طريقة بعض رؤساء الدول العربيّة، حيث يقوم باستقبال كلّ من له ملفّ سوابق، مثل الغياب والقضايا الماليّة، بمعنى آخر يستقبل المنبوذين اجتماعيًّا، ويتفضّل عليهم بالمناصب والصلاحيّات، مكوّنًا بذلك عصابة يطلق عليها مسمّى موظّفين، وبصورة أكثر رقيًّا «موارد بشريّة». أهمّ شيء في اختياره هو أن يكون الموظّف مرنًا قابلاً لتنفيذ ما يُطلب منه، وهذا لا يعني أنّ مجموعته التي أحاط نفسه بها خالية من الأخلاق، لكن لا بدّ أن يكون حبّهم له يفوق تمسّكهم بأخلاقهم.

على الرّغم من أنّه يفترض ألاّ يكون لأفراد عائلة المدير علاقة بذكريات الوظيفة، إلاّ أنّي سأتحدّث عنهم كثيرًا، وذلك لسبب بسيط، ففي مجال الوظيفة الحكوميّة يحوّل المسؤول العمل من دائرة

حكوميّة ملك الشعب، إلى مشروع عائلي ضمن ممتلكاته الخاصّة. كما أنّنا كموظّفين عادة ما نستلم مديرنا «خام»، بحيث تظهر عليه كلّ بوادر معاناة الطفولة والأمراض النفسيّة التي نمت معه دون أن يعالجها، وبالنسبة للدكتور عطيّة فقد كان أفضل مثال لهذا الوضع، وكانت قصصه العائليّة بحروبها جزءًا من يوميّاتنا في العمل.

نشأ دكتور عطيّة في أسرة كبيرة غير مستقرّة عاطفيًّا. الأب شديد الاستبداد يمثّل الرجولة الطاغية، وتزوّج من عدّة نساء يعشن في حدود متقاربة، وهو ابن الزوجة المسيطرة على المال والعينيّات، ولديه إخوة وأخوات كثيرون، ممّا جعل الصراعات العائليّة نشاطهم اليومي، فالقيل والقال، والكيد والتخطيط كلّها ظروف انعكست على سلوكه.

أرغمه والده على دراسة الطبّ، فقضى في الكلّيّة فترة طويلة. تخرّج بشقّ الأنفس من إحدى كلّيّات الطبّ بمصر، وقد حكى لنا في عدّة اجتماعات طريقة نجاحه، حيث كان الأمر لا يخلو من صندوق تفّاح، أو قطع غيار سيّارة يهديها لأحد الأساتذة، وبعد التخرّج قام بتسليم الشهادة لوالده قائلاً: هذه الشهادة التي أرغمتني عليها. ثم عمل إداريًّا طيلة فترة عمله.

لم يدخل عيادة واحدة، ولم يصف دواء، لا يحترم الأطبّاء المتخصّصين ولا المرضى. ومستواه في اللغة الإنجليزيّة ضعيف، وكانت نقطة ضعف محرجة بالنسبة له. في إحدى المرّات كان يتحدّث لمجموعة من الأطبّاء والطبيبات يمازحهم قائلاً: إذا لم أكن مديرًا فما هو المنصب الذي ترشّحونني له؟ فأجابت إحداهنّ وكانت



على دراية بجهله باللغة الإنجليزيّة وهي تتحرّق غيظًا منه قائلة: janitor (بوّاب) فابتسم وشكرها فأجابت: عفوًا. . . أنت تستأهل.

بصفة عامّة، هو صاحب شخصيّة لا تُنسى، قلقة، متوتّرة، يلحظها كلّ من يعمل معه، فقد كان يقضم أظافره أحيانًا حتى يسيل منها الدم، ويضع على مكتبه بعض أنواع الأغذية الشعبيّة الخفيفة، مثل بذور الفصفص أو ثمرة أخرى تسمّى «اللوز الهندي» وهي تُباع عادة في الشوارع لدى النساء الأفريقيّات الفقيرات، ويلتهم منها كمّيّات كبيرة، وكأنّه يرغب بإخراج توتّره. واللوز الهندي بالذات كان يعشقه. ومع كرمه الملحوظ، إلاّ أنّه لا يعطي لوزة واحدة لأحد، فعلاقته بهذه الثمرة فيها نوع من التعلّق الغريب. وهو رجل مليء بالتناقضات، قد يساعد شخصًا ما بكلّ طاقته، وقد لا يسلم من لسانه أو كيده مخلوق. لديه طاقة كبيرة جدًّا توحي أنّه يعاني من فرط النشاط الحركي.

كان يقضي في العمل أحيانًا أكثر من ١٢ ساعة لا ينجز شيئًا سوى ابتكار المشاكل ثم الحديث عنها، وعن خططه في مواجهتها، وكأنّ روحه تتغذّى على هذه الخلافات، بالإضافة إلى مهامّ البنّائين التي برع فيها، فهو لم يتسلّم منصبًا دون أن يترك وراءه جدرانًا مطليّة وسيراميكًا مرصوفًا، وأثاثًا نظيفًا، وهو منعدم الضمير إلاّ من بقايا قلب طيّب بالفطرة. كان يحبّ الشعور بالسيطرة، وخضوع الكلّ لسلطته، ثم عندما يتأكّد من فرض سلطته التامّة على الآخرين يبدأ بالإحسان إليهم فيظهر في صورة المنعم المتفضّل.

كانت لديه عقد نفسيّة لا تُحصى لكنّ ثلاثًا منها كانت ظاهرة

للعيان: أوّلها حبّ مرضي لمن يعتقد أنّهم أفراد ينتمون للطبقة الأرستقراطيّة، وهم عادة عائلات جدّة ذات الأسماء الرنّانة، والنساء منهنّ بصورة خاصّة، فكان يبجّل أيّ واحدة تحمل مثل هذه الألقاب. العقدة الثانية: هي الكره الشديد لكلّ طبيب سعودي ناجح، لذا كان يتخلّص من أيّ طبيب سعودي مهما يظهر له من ولاء وطاعة، ويحيط نفسه بالأطبّاء الوافدين. يعقد معهم صفقة ضمنيّة كما تبدو في المعادلة التالية: يعطيهم حقّهم من الاحترام كموظّفين ويريحهم من الدوام، وهم بالمقابل يطمئنونه في عدم منازعته المنصب.

والعقدة الأخيرة: هي كرهه لمن يتحلّى بمفهوم «الكرامة واحترام الذات»، فأيّ موظّف يحمل هاتين الصفتين عليه أن يخفيهما، لأنّه لو اكتشف إحدى هذه الصفات في شخصيّة الموظّف، فلن يهدأ له بال حتى تتكسّر هذه الصفات إلى قطع أمام عينيه.

وبالنسبة للإداريّين فهو يفضّلهم سعوديّين من حملة الشهادات المتوسّطة والابتدائيّة ممّن ينظرون له كطبيب، وفي الوقت ذاته متواضع، وشعبي وقريب من قلوبهم، ويتفهّم وضعهم.

والحقيقة أنّ المسألة لم تكن مسألة تواضع؛ بل مسألة تشابه، فهو لم يكن يختلف عن أيّ شخص غير متعلّم؛ بل إنّ هناك أفرادًا لم يحصلوا على شهادة، ولديهم تفتّح ذهني أكثر منه بكثير، أمّا هو فهو جاهل ويظنّ نفسه متعلّمًا. فكان جهله يظهر بمجرّد مجالسته لمرّة واحدة.



## رئيستي المباشرة

هي مديرة المختبر، ويمكن أن نقول: مالكة للمختبر، فقد كانت تتصرّف وفق مبدأ الملكيّة الخاصّة، تنتمي لعائلة لها صيتها، وهذا كان سرّ تفضيل المدير لها، بالرّغم من كلّ أخطائها، وهذه أيضًا شخصيّة غريبة وتعاني الكثير من المشاكل النفسيّة. كانت شابّة سعوديّة حاصلة على شهادة الماجستير في المختبر، بيضاء بملامح وجه حلوة تملؤها بالأصباغ، طويلة جدًّا وضخمة، مقارنة بي، أوّل مرّة قابلتها خامرني تساؤل: كيف سنتواصل؟ هي عالية في الدور الخامس، وأنا تقريبًا في البدروم، وبالفعل صدق ظنّي، لم نتواصل أبدًا طيلة فترة عملنا سويًّا.

والدتها كانت أحد أهمّ الأصوات في أيّ قرار يُتّخذ داخل الإدارة، وبالرّغم من غرابة المسألة إلاّ أنّه كان يتمّ التعامل مع الوضع وكأنّه شيء عادي. في نهاية الدوام تخرجنا المديرة من المختبر لتغلق الأبواب، وفي الصباح ننتظر لتأتي أمّها كي تفتح لنا

الباب، فمن المعروف أنّ ما يملكه الأبناء يكون تلقائيًّا ملكًا للآباء. فأنت ومالك لأبيك، وحتى والدها ذو الشعر الأبيض والشكل المهيب والذي كان يسير بخشوع خلف زوجته أثناء زيارتهما التفقُّديّة للمختبر، فلم نسلم من تدخّله في عملنا، فقد دخل القسم فجأة أثناء تناولنا الفطور، ليسألنا عن أحوالنا ومدى رضانا عن العمل عند ابنته، فانتبهت صديقتي وسارعت بتغطية وجهها وإغلاق الباب لأنّها منقّبة، فعلّق بسخرية: هذه ليست إدارة نسويّة، هذا مختبر والعمل فيه مختلط!

أمّا أختها فقد اتّصلت مرّة فتناولت أنا سمّاعة الهاتف:

ـ ألو.

ـ ألو... فين الدكتورة؟

ـ الدكتورة مين؟

ـ الدكتورة ريهام طبعًا.

فأجبتها:

ـ إنّها ليست في المكتب.

فسألتني:

ـ أنتِ إللي تشتغلي عندها؟

فقلت بهدوء:

ـ أنا أشتغل عند الحكومة أنت فاهمة غلط.



قالت بنبرة حادّة:

ـ إيش قلّة الأدب هذه؟ سأتحدّث مع الدكتورة ريهام لتعرف مستوى العاملين لديها وأغلقت الخطّ.

ومن خلال ذلك عرفت العائلة وشخصيّة الأمّ بالذات. فهي امرأة متسلّطة تعاني من إحباط الزمن، زوجها ينتمي لعائلة غنيّة، ولكن من الفرع الفقير، كانت تفرّغ كلّ إحباطها في الضغط على أبنائها ليعوّضوها ما فاتها من عزّ.

حاولت أن تزجّ بهم في تخصّص الطبّ البشري لتنال لقب «أمّ الدكاترة»، ولكن في النهاية حصل واحد من أبنائها على شهادة طبّ بيطري، وابنتها الأخرى (رئيستي) على شهادة الماجستير، أمّا بقيّة الأبناء فمشوا في دراستهم بقرع الطبول.

كانت مديرتي تُصرّ على أنّ نناديها بـ «الدكتورة»، فهذا اللقب له بريق، ويترتّب عليه الكثير من الامتيازات، من أهمّها جواز تخطّي حامله للكثير من الأنظمة الإداريّة، لكن ومهما بلغت الشهادات مبلغها في التخصّص، فلن ترقى لمركز وقيمة طبيب عامّ في المنشأة.

في يوم من الأيّام تجرّأت وقلت لها: ريهام، الدكتور سأل عنك.

فبرقت عيناها واقتربت منّي بما يشبه الإعصار وقالت: اسمي دكتورة ريهام فاهمة. وبالرّغم من شجاعتي إلاّ أنّي سارعت بالاعتذار لغلطتي الفاحشة، والحقيقة أنّني لا أعرف لماذا خفت، لكنّ المهمّ أنّي خفت!

## اخلع الباب، ركّب الباب

بعد فترة من تعييني جاءت موظّفة سعوديّة جديدة لتنضمّ إلينا. عانيت أنا وهي الأمرّين من رئيستنا والمدير. كلّ يوم قرار، وكلّ دقيقة مشكلة بدون سبب. كان العمل بصفة عامّة قليلاً جدًّا ويمكن أن ينجزه موظّف واحد في ساعتين أسبوعيًّا، ثم نقضي وبقيّة الموظّفين والموظّفات أيّام الأسبوع في القيل والقال، والتنقّل عبر المكاتب في جلسات اجتماعيّة، لشرب القهوة وسماع أخبار الناس. وكنّا موظفين نقضي الواجبات الاجتماعيّة، مثل زيارات التعزية، والمواليد، وعيادة المرضى، ومباركة الزواجات، وزيارة الأسواق لشراء أغراضنا وقت التخفيضات، كلّ ذلك خلال وقت الدوام.

كنت وزميلتي (المنقّبة) نغلق باب المكتب، لترفع نقابها. لم يعجب المديرة إغلاق الباب، فأوعزت للمدير أن يأمرنا بعدم إغلاقه. استجبنا للأمر، عدا وقت الفطور. لم يعجبها تصرّفنا، فقد تصوّرت أنّنا نتحدّى قرارها، فعادت تشتكي للمدير مرّة أخرى، فقام



بدوره بإحضار نجّار لإزالة أبواب القسم، فصارت الغرف بدون أبواب.

بعد فترة اشتكت المديرة من احتمال حدوث تلاعب أو سرقات للعيّنات، لعدم وجود أبواب (وكأنّها عيّنات تخصيب يورانيوم)، فقام المدير بإعادة تركيب الأبواب، إلاّ أنّها عادت تشتكي من غلق الأبواب مرّة أخرى، فأزال المقابض حتى لا نتمكّن من إغلاقها، فصارت صديقتي عندما تكشف وجهها تجلس خلف الباب حتى لا يتمّ فتحه فجأة، فلم يعجب الأمر رئيستنا. أخيرًا.. اهتدى المدير (الفاضي) لحيلة، وهي تغيير الأبواب بأبواب زجاجيّة تكشف ما بداخلها، عندها صارت صديقتي تفطر في مكتب الأخصّائيّة الاجتماعيّة. هذه العمليّة كلّها حدثت في أقلّ من ثلاثة أشهر.

كانت تحرص على أن لا نحتكّ بالمدير، وأن لا نظهر تحت الأضواء، وتُعطي التقارير عنّا وعن أدائنا، وعن معاناتها المستمرّة في تدريبنا وفهمنا البطيء لعلومها العميقة. فكانت تكذب في كلّ شيء، بسبب وبدون سبب، وتخفي كلّ المعلومات لدرجة إعطائنا طريقة عمل التحليل دون اسم أيّ من المكوّنات، أو معرفة مصدرها حتى تظلّ الطريقة سرّيّة، وكأنّها وصفة طبق عالمي.

وفي أحد الأيّام، بنهاية الدوام، وأثناء مناقشة حادّة مع المدير قال لي: «أنتم (أنا وصديقتي) لا تحفظون جميلها، فقد أضعتم عدّة عيّنات لمرضى، وهي آثرت الصمت وسترت عليكم ولم ترفع فيكم تقريرًا». صُدمت من هذه المعلومة فقلت له: «هل تتجمّل علينا بالستر

على حساب المرضى؟ عيّنات مرضى تضيع وأنت تقول لي سترا!».

شعر بالحرج من سؤالي لفترة لا تزيد على كسر من الثانية، ثم تعدّى السؤال، وكأنّه لم يسمعه.

فأكملت أنا: «عمومًا هل لك أن تخبرني بأرقام العيّنات الضائعة؟».

ارتبك قليلاً ثم اتّصل بها في منزلها، وأخذ أرقام العيّنات، وما هي سوى دقائق حتى عدنا أنا وصديقتي بالأرقام التسلسليّة كاملة دون أيّ فقد. صمت ولم يعلّق، فقد كان مأخوذًا بها وباسم عائلتها لأقصى درجة.



## ١٢ ساعة X ٧ أيّام

كبرت في أسرة علّمتني ماذا يعني أن يكون لدى الإنسان مروءة، أو بالعاميّة (أستحي على وجهي وأستحي على دمّي) من أن أنسب لنفسي مآثر ليست من فعلي، أو أن أقوم بفعل شيء ينتقده الجميع بصمت خوفًا منّي أو حياء، ولكنّي وجدت في عملي الكثير من المسؤولين الذي يُزيّن لهم المنصب أن يتبجّحوا أمام الآخرين بما لم يفعلوا وهم على يقين من أنّ الجميع على علم بكذبهم لكنّها قلّة المروءة.

مديرتي كانت أحد هؤلاء المسؤولين فكانت هي من يضع جدول الدوام، بحيث تكتب ساعات دوامها، من الساعة السابعة صباحًا حتى السابعة مساء، من السبت إلى الخميس، ويقوم المدير باعتماده والتوقيع عليه، في الوقت الذي كانت تحضر فيه الدوام من الساعة العاشرة أو الحادية عشرة، حتى الرابعة مساء، وفي أيّام أخرى قد لا تحضر لأنّ مزاجها معكّر.

في يوم من الأيّام، نزل المدير ليطمئنّ على المختبر والعاملين

فيه، فاستقبلته كعادتها بهمّة ونشاط، ونادتني وأوقفتني بجانبها، وربّتت على كتفي بحنان وكأنّنا أختان، ثم قالت إنّ أدائي آخذٌ في التحسّن، أثناء حديثها اعتذر هو فجأة وخرج مسرعًا، فقد كانت حركته سريعة مثل السنجاب. المهمّ أنّها بعدما تأكّدت أنّه مشى، ابتعدت عنّي لتستوعبني بالكامل، ثم أشارت بسبّابتها إلى مكتبي، وبلهجة آمرة قائلة: مكتبك. وهكذا دون أن تشعر بالحياء من هذا التقلّب الفجائي.

ومرّة أخرى صرخت بوجهي، وكأنّي طفلة، فصرخت أنا بوجهها أيضًا. وبعد أن انتهى مشهد (الصراع) اليومي، ذهبت وحيدة إلى العمل. مرّت دقائق شعرت فيها بحزن على حالي، وتذكّرت الجامعة التي تخرّجت منها، والاحترام الذي حظيت به، وتذكّرت أحد أساتذتي، وهو يمتدح قدراتي، ويراهن بأنّي لست طالبة عاديّة، وأنّه في يوم من الأيّام سوف أصبح ذات قيمة عظيمة في بلدي. ثم تذكّرت مرور سنين على نبوءته وكيف أنّي أعمل في موقع لا احترام فيه لأيّ شيء، وبدأت بالبكاء. سمعت هي صوتي، فخافت أن تراني صديقاتي في هذا الوضع ويلمنها على ما فعلت، فجاءت من بعيد لتربّت على كتفي، فابتعدت عنها فاقتربت منّي، فما كان منّي إلاّ أن حشرت نفسي بين الطاولة والجدار، ولأنّها ضخمة لم تستطع أن تصل إليّ، ففضّلت أن تناديني من بعيد حتى أخرج لتراضيني، ولكنّي تعمّدت تجاهلها لأنّي أعرف أنّها غير صادقة، فتعتذر وتحتضني كأخت ثم تشي بي عند المدير، ليضطهدني في مسلسل يومي مستمرّ.

في الحقيقة لم أكن مسالمة، إلاّ أنّ غضبها كان يقلقني كثيرًا، إذ



لا يمكن توقّع المترتّب عليه، ففي كلّ مرّة تغضب منّا، تعقد اجتماعًا مطوّلاً مع المدير ليصدر قراراته الانتقاميّة.

في نوبة من نوبات غضبها منّا لأنّنا لم نُجبْ سلامها، ولأنّنا بدأنا بالتمرّد على أوامرها، اشتكت له، لنفاجأ أنا وصديقتي في اليوم التالي، وقد رمى مكاتبنا وكلّ محتويات غرفتنا خارج الغرفة، وأمرنا أن نقضي فترة الدوام في المختبر مع العيّنات طول اليوم وبدون كراسٍ.

ومرّةً، وبسبب غضبها منّا أيضًا أقرّ الدوام المسائي بحيث نجلس ثماني ساعات، من الرابعة حتى الثانية عشرة ليلاً دون أن تكون هناك عيّنة واحدة للتحليل، ودون أن يكون هناك أمن على المختبر أو المستشفى ككلّ، بالإضافة إلى أنّ المرضى لا يزيد عددهم عن خمسة في أغلب الحالات، وهم حالات مستقرّة، فلا يوجد طوارئ أو عناية مركّزة.

كانت من ضمن مسؤوليّات الإدارة متابعة تفشّي أيّ وباء في المقاطعة، وأثناء وجوده في المنصب انتشرت حمّى ڤيروسيّة في جدّة. وكما هو معروف عند ذوي الاختصاص، فإنّ عمليّة الاستقصاء عن الأمراض الوبائيّة هي عمليّة حرفيّة عالية وتتطلّب متخصّصين مدرّبين بمهارة عالية، وتعيين أشخاص غير مؤهّلين قد يزيد الوضع سوءًا.

وبالرّغم من أنّ هذه الإدارة لم تكن تحوي أيًا من هذه المتطلّبات، فلا يوجد فيها متخصّصون ولو بصورة قريبة في مجال مختبر الڤيروسات، والتجهيزات فيها تساوي صفرًا مقارنة بالوضع

المطلوب، إلاّ أنّ صيتها يوحي بأنّها فرع المركز الرئيسي لمكافحة الأمراض CDC[1] في المملكة، وهي في الحقيقة، بكلّ ما تحويه من موارد بشريّة وأجهزة، لا تصلح حتى لتكون مطبخًا لـ (كبسة)، ولكنّ السمعة كلّها بسبب التقارير العالية الجودة، والتشخيصات الدقيقة التي كان يقوم بها الطبيب الوحيد في المقاطعة، المتخصّص في الفيروسات من جنسيّة مصريّة يعمل وهو رجل معروف متمكّن بشهادات، تُجمع العيّنات من المرضى والأماكن الموبوءة بناء على تعليماته، وتسلّم له في مختبره المجهّز بمعايير سلامة عالية، وللمعلومة فقط، فالتعامل مع الفيروسات في منتهى الخطورة، ويتطلّب مقاييس سلامة عالية، فهي تكاد تكون أخطر الكائنات الدقيقة، والسيطرة على أوبئتها ليست سهلة، ولا يوجد علاج لأغلبها حتى الآن.

في مختبر هذا الدكتور يُمنع الدخول إلاّ للفنّيّين المدرّبين، بينما في ما كان يُسمّى مختبر الفيروسات الذي في إدارتنا، فهو ليس أكثر من غرفة، فيها مروحة مطبخ لشفط الروائح للخارج، وجهاز فصل صغير لفصل عيّنات الدمّ، ملوّث بكلّ بقع العالم، بالإضافة إلى ثلاّجة آيسكريم نضع فيها العيّنات التي تتجمّد وتذوب من فترة لفترة بسبب انقطاع التيّار الكهربائي، وفي الغرفة نفسها كنّا نضع ثلاّجة لطعامنا وجهازًا لصنع القهوة حيث نتناول إفطارنا يوميًّا.

التحاليل تُجرى في مختبر هذا الدكتور ويتسلّمها الدكتور عطيّة ورئيستي ليكتبا عنها تقارير خطّيّة، تُرفع لمقرّ صاحب المقام العالي

(١) The Center for Disease Controle and Prevention U.S.A.



باسم رئيستي ومديري، فكان هذا العمل غير الأخلاقي يتمّ بدراية الكلّ، وبصمت مطبق.

ولأنّي كنت غير مقتنعة، وأحبّ التعبير عن آرائي، فقد انتهزت الفرصة عندما علمت أنّ مدير صحّة المدينة الدكتور بهلوي أخذ رسالة الدكتورة نعناعة عن أحد الأمراض الفيروسيّة ووضعها في كتاب باسمه.

فوجّهت السؤال للدكتور عطيّة ونائبه بطريقة «إيّاك أعني فاسمعي يا جارة» كيف يأخذ عمل غيره وينسبه لنفسه والجميع ساكت مع أنّ هذا حرام؟

فأجاب نائب المدير: «نحن لا نعرف التفاصيل، لا بدّ أنّ الدكتور كان له دور في البحث، فربّما هو من أخرجه».

أجبته: قصدك أخرج عليه! ضحك الجميع وقال النائب: الله يهديك.

بعد مرور فترة على هذا الوضع فضح موضوع رئيستي فقد وثّق الطبيب المصري عمله بإرسال التقارير لمركز السيطرة على الأمراض CDC، أمّا مديري ورئيستي فقد استمرّا في مسلسل الكذب والادّعاءات حتى آخر لحظة، بإرسال التقارير لصاحب المقام العالي، الذي كان متعاطفًا معهما ومع جهدهما الذي تمّت سرقته، محاولين إقناعه أنّ الجهد له ولرئيستي، ومن ثم استصدار قرار بترحيل الطبيب المصري، ولكنّ كلّ مساعيهم باءت بالفشل، لأنّ صاحب المستشفى الذي يعمل فيه الطبيب كانت صلاحيّاته في البلد أكثر من صلاحيّات صاحب المقام العالي نفسه.

## واحد معسّل (شيشة) للمنظّمة

كان الدكتور عطيّة يمثّل طبقة معيّنة في جدّة، فهو لا يعرف البروتوكولات، ولا ذوقيّات التعامل، ولا أيّ سلوك يوحي بأنّه طبيب. وحقيقة لا بأس في كون الإنسان بسيطًا في تعامله، لكن في مجال العمل لا بدّ من اتّباع طريقة معيّنة تعكس مستوى الإنسان المتعلّم أو صاحب المنصب.

وقد حدث بعد سنة من استلامي لوظيفتي أن تقرّرت زيارة وفد من منظّمة الصحّة العالميّة من المكتب الرئيسي بجنيف، لمعاينة أعمال رصد وعلاج مرض صدري خطير، وكانت طريقة الرصد والعلاج تتمّ باتّباع استراتيجيّة أقرّتها المنظّمة، وتعتمد على إعطاء المريض الدواء تحت الملاحظة المباشرة حتى يُنهي فترة العلاج.

وبالطبع، وحتى ساعة كتابة هذه السطور، لم تنجح هذه الاستراتيجيّة، فالحالات في تزايد كبير.

المهمّ.. ما إن عرف مديري بزيارة الوفد حتى قام باستنفار جميع



موظّفي الإدارة للعمل على قدم وساق في إكمال الاستمارات وقواعد البيانات والملفّات استعدادًا للزيارة، حيث لم يكن هناك أيّ متابعة، ولا نظام استدعاء للمرضى أو عائلاتهم وهذه ظاهرة عاديّة، فكلّ شيء يتمّ ببطء واستهتار، حتى تظهر مشكلة أو كارثة، عندها تُركّز الطاقات على هذه المشكلة ويهمل كلّ ما عداها، ممّا يعني إهمال أمور أخرى لا تقلّ أهمّيّة. والأمور التي تصنّف بالمهمّة أو الطارئة عادةً ما تتراوح بين خبر إعلامي حول انتشار وباء أدّى إلى خطاب استفسار من أمير المدينة وحتى زيارة وفد مسؤول.

تمّت الزيارة، ولم يفت الوفدَ القصورُ الشديدُ في البرنامج، على الرّغم من كلّ التلميع. المضحك في الأمر أنّ الدكتور عطيّة قرّر إقامة حفلة توديع على شرف الوفد، فجهّز الساحة الأماميّة للمستشفى بجلسات شعبيّة بالسجاجيد الحمراء والمجالس المعروفة باسم (باطرمة). ولإضفاء المزيد من النكهة السعوديّة أحضر الشيشة؛ فكان هذا خبر الموسم: (وفد منظّمة الصحّة يدخّن الشيشة في مركز برنامج الأمراض الصدريّة بجدّة) فكان يحكي هذه القصّة بفخر وكأنّه إنجاز. لم ينتقد أحد سلوكه، بل كان الجميع يشاركه الضحكة على حركاته السمجة.

وبالنسبة للتدخين، فهذا الرجل مدخّن درجة أولى، والتدخين في أقسام المستشفى وغرف العمليّات أمر شائع جدًّا. وعندما صدر قرار صارم بمنع التدخين في مناطق غرف العمليّات، اضطرّ العاملون في غرف العمليّات أن يخرجوا من غرف العمليّة للتدخين، ثم يعودوا

باللباس نفسه وقد تلوّثت ملابسهم بميكروبات الدنيا كلّها.

بلغ من شدّة عدم احترام الموظّفين له أنّهم يدخلون على مكتبه دون الاستئذان من السكرتير، وقد حاول عدّة مرّات ضبط الأمر لكن دون جدوى، فما كان منه سوى أن نزع مقبض باب غرفته من الخارج وسلّمه للسكرتير بحيث عندما يغلق الباب لا يمكن لأحد فتح الباب سوى السكرتير فيقف الموظّف حائرًا أمام الباب ذي المقبض المخلوع.

وحدث ذات مرّة أيضًا أن حاول فرض استخدام ملصق شعار المستشفى على سيّارات الموظّفين، وأصدر عدّة تعميمات وتهديدات فلم يعبأ به أحد، فما كان منه إلاّ أن جاء الصباح مبكرًا ووقف عند البوّابة الرئيسيّة ليمنع السيّارات المخالفة من دخول المواقف الرئيسيّة، فعلّقت إحدى الموظّفات قائلة: أوّل مرّة يداوم الدكتور عطيّة في مكانه المناسب.

عدم انصياع الموظّفين لأوامره ليس لأنّ شخصيّته ضعيفة، بل لقراراته الكثيرة العشوائيّة، والتي غالبًا ما يقوم هو وحاشيته بمخالفتها.

صديقاتي هنّ الكنوز التي خرجت بها من الوظيفة، كانت صديقتي إحسان دائمًا ما تهدّئني وتهوّن عليّ، ولأنّها مُتديّنة فقد كانت تنهاني عن الدعاء عليه. وفي يوم اقترحت عليّ، بدلاً من أن أدعو عليه، أن «يأخذه ربّنا» أن أدعو «ربّنا بأن يهديه»، وطبعًا أنا غير مقتنعة أنّه «يبهدلني» ويضطهدني، وفي النهاية أدعو له بالهداية؛ لكن مع



محاولاتها المستمرّة وصلت لحلّ وسط، وهو أنّ ربّنا يهديه أوّلاً وبعد كذا يأخذه! فشعوري أنّي أعمل مع رجل بهذا المستوى كان يوحي أنّي سقطت في سلّة مهملات، فكنت دائمًا ما أدعو يا ربّ أخرجني من هذه (السلّة) الظالم أهلها.

مع كثرة الصراعات، كان المدير يتبع مدرسة خاصّة في حلّها، بحثت عن طريقته في كتب إدارة الموارد البشريّة فلم أجدها، فعرفت أنّها من ابتكاراته الخاصّة. كان يعقد جلسة للمختصمين بحيث يواجه كلّ واحدة أو واحد بما قاله عن الآخر، دون أن يكون هناك هدف محدّد من المواجهة، ثم يترك الموظّفين يتصايحون ويكذّب كلٌّ منهم الآخر، ثم بعد ساعتين أو ثلاث ساعات من النقاش الحادّ والتجريح واللوم والشكّ والتكذيب يغلق الجلسة دون أيّ قرار، أو نتيجة.

وفي مرّة سألته: لماذا تعقد مثل هذه الاجتماعات، ولا تسيطر على الحضور ودون أيّ قرارات نهائيّة؟ فابتسم ابتسامة الحكيم، ثم رفع رأسه للسماء، ثم خفضه للأرض، فتصوّرت أنّه سيلقي قصيدة نهج البردة، لكنّه نطق بشيء لا زال يضحكني حتى اليوم.

قال: «أنا أخلّيكم تواجهوا بعض وتطلعوا كلّ إللي في نفوسكم، فتغسل النفوس وتصفى».

فعلّقت: «لكن يا دكتور كلّ مرّة نجلس نلاقي النفوس ما بتنظف»، فأجاب: «لا، هي بتنظف بس زيّها زيّ الملابس بترجع تتوسّخ مرّة ثانية».

عندها قلت مازحة ومستهزئة: «ما شاء الله، خبرة في الغسيل!».

طبعًا هو يتصوّر أنّ النفوس سوف تنظف، لكنّ الموظّفين كانوا يخرجون من مكتبه ولا أحد فيهم يطيق أن ينظر في وجه الآخر، وقد حصلت قطيعة في ما بينهم لمدى العمر، أمّا أنا وصديقتي فكنّا نخرج من مكتبه بعد كلّ مواجهة وشعور بالقهر يملأ قلبينا، فكنت أحاول أن أهوّن على نفسي، فأفتح الكمبيوتر وأنشئ ملفًّا وأسمّيه «الدكتور عطيّة» ثم أقوم بحذفه فتظهر رسالة تقول: هل تريد إرسال الدكتور عطيّة إلى سلّة المحذوفات؟ فأضغط على مربّع نعم.

وهكذا أكرّر العمليّة أنا وصديقتي ونضحك بدون معنى.



## أمّ المدير تشغّل الجهاز

في مرّة دار حوار بينه وبين نائبه الذي كانت تربطه به علاقة شهامة ومرجلة وليس علاقة عمل، فقال له:

ـ دكتور لا تضغط على فلان لأنّه قد يقدّم طلب نقل وأنت تعرف أنّه لا يوجد من يعرف التعامل مع الأجهزة غيره.

أجاب دكتور عطيّة:

ـ إذا أراد أن يرحل ففي ستّين داهية، وبالنسبة للأجهزة الطبّيّة فهي ليست شغلة صعبة وممكن حتى أدرّب أمّي وتشغّلها.

أجبت أنا (في نفسي طبعًا): أمّك تتورّط في غسّالة ملابس أوتوماتك، تبغي تدرّبها على جهاز تحليل طبّي!

لكن هذا ليس سوءه وحده؛ بل هو الزمن الرديء، والفساد الذي يضرب في أرض الكنانة حيث مكّنته إحدى جامعاتها من شهادة الطبّ.

•

## توازن بيئي

مع هذا المدير عشنا جميعًا تجربة كبيرة مليئة بكلّ شيء، فهو شخصيّة مدوّخة مريضة وممرضة، وهو أوّل من عرفت معهم حجم الفساد، وعلى يديه تتلمذت ضدّ الخوف، فالموظّف إذا اجتهد لن يحصل على أيّ مميّزات إضافيّة، وإذا استهتر لن تطاله سلطة المدير، فالمدير لا صلاحيّات تُذكر له، والموظّف ليس له حقوق تُطلب، وهذا الوضع (لا حقوق ولا صلاحيّات)، هو شكل من أشكال «التوازن البيئي»؛ فقد يكون الموظّف مستهترًا ويستحقّ العقوبة، لكن إعطاء مديرين كعطيّة صلاحيّة الفصل يجعل الوضع كارثيًّا.

في مرّات كثيرة يُدرك الموظّف الذكي الوضع فتصبح علاقته بالمدير محكومة بـ (ريّحني وأريّحك)، وعندها فقط يتحوّل الموظّف إلى النظام نفسه.

في أوّل أيّام التعيين، كنت مثل أيّ موظّف جديد في غاية الحرص على العمل والاهتمام بتقييم المدير، لكن مع ملاحظة أنّ



مزاج المدير هو الذي يحكم على مستوى الأداء، والترقية تتمّ بطريقة روتينيّة، بالإضافة لمخالطة الموظّفين القدامى المصابين بالمناعة ضدّ التغيير وضد أيّ قانون، يتغيّر الموظّف سريعًا فيقلّد الآخرين، والنتيجة هي انخفاض إنتاجه ثم المشاركة في المراوغة والتلاعب بالأنظمة.

كثيرًا ما نسمع نقدًا مستفيضًا لأنظمة العمل في القطاع الحكومي من حيث كونها تسهّل التسيّب ولا تضبط الأداء. إنّ القضيّة برأيي ليست فقط في الأنظمة مع سوئها؛ بل هي إشكاليّة فكر وأخلاق المواطن نفسه، فالنظرة غير المحبّة للعمل، وعدم وجود رقيب مع شعور الكثير من المسؤولين بعدم الأمان فيجعلهم يعبّون من الموارد، وخوفهم على مناصبهم، فيحاربون المؤهّلين حولهم من أبناء بلدهم، بالإضافة إلى أخلاقنا المرنة المرتبطة بالمفهوم المطّاطي، وهو «الحلال والحرام»، حيث إنّ أكبر ذنب تتمّ تسويته بين العبد وربّه بمجرّد الاستغفار، وغياب مفهوم الإنتاج، وغياب ثقافة أخلاق العمل، وحقوق المرضى وحتى حقوق الإنسان بصفة عامّة، فقدان كلّ هذه المفاهيم من المنظومة الفكريّة للإنسان تجعله يخرّب أيّ نظام مهما كان متقنًا، فالموظّف يطغى على الأنظمة والقوانين والموظّفين أمثاله، فالكثير من البدلات الماليّة لا يتمّ إعلام مستحقّيها بها، وتختفي كما تختفي الشمس عند الغروب.

## سحر فكرة جهنَّميّة

أقنعت المديرة صديقة لها اسمها سحر أنّ تتدرّب في المختبر وتنوب عنها في الإدارة أثناء غيابها، فكانت بهذه الفكرة كمن وضع إصبعه في عينه.

سحر شابّة لعوب جميلة. كانت تحبّ أنّ تأخذ دور مارلين مونرو؛ فهي تمارس لعبة الإغراء مع جميع الرجال، لا فرق بين مدير أو فرّاش، وتستمتع كثيرًا برؤيتهم وقد فتحوا أعينهم سارحين في جمالها وفتنتها. كانت حركاتها وسكناتها وضحكاتها كلّها ذات مغزى، وهذا ليس رأيي، بل رأي الجميع. ونتيجة لسلوكها غير المحتشم هذا، فقد انقسم رجال الإدارة إلى فسطاطين، ما بين الناقد والمشجّع لها، لكنّ أهل الفسطاطين اتّفقوا على أنّها حلوة جدًّا، ومهضومة وتستأهل الوقت الذي يضيع لأجل عينها.

وهي ليست فقط جميلة، بل هي بنت رجل من أثرياء الحجاز. كان اسم عائلتها يرنّ في الشرق والغرب ولا حاجة لها بالوظيفة، لكنّ الفراغ كان مشكلتها.



كان بين سحر ورئيستي ذلك النوع من الصداقة الذي يربط بعض بنات الطبقة الغنيّة، حيث المظاهر هي عموده الفقري. تزوّج والدها كثيرًا، وأسرتها بصفة عامّة مفكّكة، ومليئة بالكيد والخلافات المريرة خاصّة على المال. والدتها امرأة جميلة مثل ابنتها، وتعاني من عقد عديدة، دائمة الصراخ والعصبيّة، غير مستقرّة نفسيًّا، ومتكبّرة بدرجة تشبه نساء القصور في الأفلام القديمة. فهي تصرّ على أنّها زوجة الثري فلان، وأنّها ابنة الحسب والنسب، وأنّ الجميع لا بدّ أن ينصاع لصراخها وجبروتها. وقد عرفت كلّ هذا عن هذه المرأة، لأنّها هي الأخرى كان لها شأن في عملنا.

اقترحت ريهام على سحر أن تنضمّ إلينا، علمًا بأنّه لا يوجد «شغل» أصلاً، فأحضرتها لتعرّفها على المدير كمتدرّبة، وكانت موقع ثقة في القسم بغياب المديرة، فمهما نجحت فلن يحقّ لها تولّي المنصب، لأنّها ليست موظّفة رسميّة.

أمّا أنا فصرت شبه المسؤولة عن برنامج التثقيف الصحّي لليوم العالمي لأحد الأمراض المعدية. كنت أعمل من الثامنة صباحًا حتى السادسة مساء، حيث أُسند إليّ عددٌ من المهامّ، وكنت راضية عن عملي لولا بعض السلوكيّات، والقرارات اللاأخلاقيّة التي كانت تحدث في الإدارة، والتي تجعل من لديه بعض الضمير يفقد راحة البال فيها.

كانت سحر المتدرّبة الجديدة بنتًا لطيفة وضحوكة، وكثيرًا ما شكّلنا مع صديقتي ثلاثيًّا ضاحكًا. كنّا نخرج إلى المطاعم، بعد الدوام. نضحك ونعلّق على كلّ ما يحدث في العمل، وبالرّغم من

ظاهرها البسيط، إلاّ أنّها كانت ذكيّة جدًّا، لديها أجندة تعمل عليها بهدوء، وقد أدركنا سريعًا أنّ هدفها الرئيسي هو (قلب) المدير، وهي تتصوّر أنّنا مقرّبتان منه، فلم نكن بالنسبة لها سوى قنطرة العبور للمدير، ولم تعرف، إلاّ في ما بعد، أنّنا لا نعني له سوى موظّفتين يسخّرنا للعمل الذي يحصل من خلاله على خطابات الشكر والتقدير. وبعد فترة من حضور سحر حصلت تغيّرات جذريّة في العمل، فبدأ المدير بتجاهل ريهام، وبتركيز اهتمامه على سحر التي نجحت في ترسيخ موقعها عنده، فتخلّصت منّي ومن صديقتي، فلم تعد تهتمّ بالخروج معنا، ولم تعد تشاركنا النكات والأسرار. ولمعرفتنا بنواياها فلم يصدمني كثيرًا موقفها منّا.

شعرت ريهام بهذا التغيير، وحاولت أن تُنهي تدريب سحر لكن هيهات، فقد توثّقت علاقتها بالمدير وقُضي الأمر. ومن هنا اختفينا نحن جميعًا عن بقعة الضوء، ودخلت فيها ريهام وسحر، حيث بدأ مسلسل الكيديّات المضحك بينهما، واستمرّ لفترة ليست بالقصيرة.

كانتا ترفضان الاجتماع مع المدير في الوقت نفسه، فما إن تخرج إحداهما حتى تدخل الثانية، لتحاول الحصول على قلبه والتأثير في قراراته، ودائمًا ما تتصيّد إحداهما أخطاء الأخرى، فكانت تعقد الاجتماعات بالساعات بينه وبين كلّ واحدة منهنّ على حدة، وبالطبع كان لسحر نصيب الأسد من ذلك. وفي الاجتماعات المشتركة تغيّرت مواقع جلوسهما، فكانت سحر تجلس على كرسي إلى يمين المدير، بينما ريهام ـ بعد أن كان ذلك هو موقعها ـ أصبحت تجلس مع عامّة الشعب في مواجهة المدير!



ازدادت علاقة المدير بسحر وضوحًا، فقد كان يمضي معها وقتًا طويلاً مجتمعًا بها يحدّثها بكلّ شيء، فأصبحت مكانتها في قلبه واضحة وضوح الشمس.

وحتى المهامّ التي كانت تُسند لريهام أصبحت لسحر الأولويّة فيها، فهي تحضر معه اجتماع وكيل صاحب المقام العالي (صديق وجبات الفول والتميس)، وهي التي تعرف قراراته قبل الجميع، كما تتأخّر معه حتى آخر الدوام، وكلّ ذلك ضرب ريهام في مقتل.

جعلتها الغيرة تتخبّط في سلوكيّاتها، فكانت تتخاصم معه يوميًّا، وتتطاول عليه وعلى إدارته، ممّا أزّم العلاقة بينهما لأقصى درجة، فقرّرت حينها أن تقرّبني إلى صفّها، فقد نسيت هي ما فعلته معي، والآن أصبحت أنا صديقتها المقرّبة، تدعوني لمكتبها، وتشكو لي من خبث سحر ولؤمها، وكنت أجلس معها، وأكتفي بأن أستمع لها حتى ترتاح وأخرج دون تعليق، فعلاقتي بسحر ما زالت جيّدة ولم أرَ منها ـ حتى ذلك الوقت ـ أيّ سوء.

والمدير كذلك صار يدعوني إلى مكتبه من فترة لفترة ليعرف منّي ما الذي تقوم به ريهام. وفي إحدى المرّات استدعاني، وشرع يحكي لي عن معاناته معها، وتصرّفاتها غير المسؤولة، وكيف أنّه صبر عليها ودعمها، ولكنّها ما شكرت صنيعه، وراح يقصّ لي كلّ ما كانت تقوله عنّي وعن صديقتي في المختبر، وكيف كان يرفض تصديقها، ويحاول حمايتنا منها ومن بطشها، وبعد أن انتهى من الرسالة التحريضيّة سألني: ما رأيك في ما تقوم به ريهام من مشاكل خاصّة

مع سحر المسكينة؟ بسؤاله هذا كان يتصوّر أنّي سأقوم بالوشاية ضدّها، متناسيًا أنّه كان يدها اليسرى، وأنا الآن لا أرغب بالانتقام من أحد، ولا أسمح لأحد بأن يضرب بي شخصًا آخر، حتى لو كان هذا الشخص عدوّي.

عملت نفسي (مش فاهمة شيء) وأجبته بطريقة الناصح الواعظ:

ـ يا دكتور أنت تعرف أنّ إدارة مختبر طبّي، وبالذات قسم الڤيروسات تتطلّب من شاغلها مؤهّلات عالية، وكلتاهما لا تحمل حتى الشهادات الأساسيّة المطلوبة، لذا، لا بدّ من إحضار استشاري في هذا التخصّص على الأقلّ، الموضوع ليس لعبة، الموضوع خطير وجادّ، ولو كنتُ مكانك، لتجاهلت كلّ خلاف لا يخصّ العمل والعيّنات.

ـ وأيضًا يا دكتور، أنت ليه داخل بين خلافات هؤلاء النسوة؟! برأيي أنت المدير ولازم تكون محايد يعني لازم تخرج بثوبك أبيض!

لم يعجبه كلامي، فقال لي: أنت شايفة كذا؟ طيّب خلاص.. روحي مكتبك!

استمرّ مسلسل الكيد بين المرأتين. كانت كلّ واحدة منهما تتعمّد تخريب عمل الأخرى، حتى لو كان هذا العمل هو التلاعب بالموادّ المستخدمة في التحاليل؛ ولأنّ سحر بنت غنيّة ولا وقت لديها لعمل التحاليل، فقد كانت تعطي عيّناتها لمستشفى خاصّ لإنجازها، وطبعًا تقدّم نتائجها بكلّ فخر وثقة.



## مستشفى بتكلفة صفر ريال

أثناء كلّ هذا الكيد، حدثت تغيّرات قلبت الموازين، منها أنّ المقام العالي قرّر ضرورة إنشاء مستشفى متخصّص لمرضى الأمراض المعدية، لأنّه لا يوجد مستشفى بهذا التخصّص في مدينة جدّة. وجاء هذا القرار مثل كلّ القرارات العشوائيّة التي تُتّخذ في ليلة وضحاها، دون معرفة احتياج المدينة ووفرة العمالة ومدى جاهزيّة الموقع... إلخ، من التفصيلات الأخرى.

وقع الاختيار على موقع إدارتنا التي كانت محاطة بعدد من المباني القديمة الرديئة التصميم، والتي يُقال إنّها جُدّدت حديثًا بتكلفة خمسين مليون ريال، بالرّغم من أنّ المباني، وعددها أربعة، كلّها بعدّتها وعتادها، قد لا تصل تكلفتها لخمسة ملايين ريال.

كان كلّ مبنى عبارة عن دورين، كلّ دور مكوّن من عدّة غرف على الجانبين يفصل بينها ممرّ ضيّق. والمبنى بصفة عامّة سيّئ التهوئة وصغير، ولا توجد فيه أيّ مواصفات مكافحة العدوى التي تجعله يليق بمستشفى أمراض معدية.

عُرضت فكرة تأسيس مستشفى أمراض معدية في هذا المبنى على طبيب من الإدارة الأوّليّة، وهي إدارة ترعرع فيها الفساد وصار هو العرف السائد. وافق الطبيب على استلام المبنى مقابل خمسة ملايين لتجهيزه. رفض صاحب المقام العالي هذا الشرط فتقدّم مديرنا عطيّة بعرضه أن يفتتح المستشفى بعدّته وعتاده مقابل (صفر ريال). تمّت الموافقة، وأُصدر له قرار كمدير للمستشفى المزمع افتتاحه، وبدأت التجهيزات على قدم وساق، بطريقة تشبه تجهيز بيت عروس في أرياف إفريقيا، فكان يعمل بيده مع العمّال، فيكشط الجبس الملتصق بالأرض، وينظّف الشبابيك، فكنّا ندخل عليه وهو ممسك بقطعة من الحديد لإزالة الوسخ العالق في الأرض بحماس شديد، فهو أخيرًا سيصبح مديرًا، وقد تملّكه شعور البطل القائد الذي يضع يده في يد العمّال من أجل البناء، بينما يراه الموظّفون كطبيب لا يحترم نفسه ولا شهادته، متهالك على المنصب لدرجة الإسفاف.

بالنسبة لأثاث المستشفى ومعدّاته، فقد قام بجولة على مستودعات الصحّة، وجمع بالتعاون مع رجاله كلّ (الخردة) من أسرّة وأجهزة مختبرات وطاولات طعام، وأخرى للعلاج وقام بتنظيفها، ووضعها في الغرف، وبذلك أكمل تجهيز ما يقرب من ثلاثين سريرًا بأردأ عدّة يمكن تخيّلها، وأحضر كذلك جهاز أشعّة متهالكًا وثلاث أجهزة للمختبر لا تعمل منذ ١٥ عامًا، ولم يعد لها موادّ تشغيل في السوق، وقام بتلميعها من الخارج حتى تبدو وكأنّها تعمل.

بعد أقلّ من شهرين كان هناك ما يسمّى بمستشفى، فكلّ شيء كان



مجرّد قشرة، وغير حقيقي؛ لكن من هو المهتمّ ليكشف مثل هذه الأكاذيب!

بعد الانتهاء وجّه دعوة لصاحب المقام العالي ليشاهد المعجزة التي قام بها (مستشفى بصفر ريال). حضر صاحب المقام العالي الافتتاح ودار على الأقسام، ولن أنسى لحظة دخوله المختبر وشكره للمدير الذي أحضر كلّ هذه الأجهزة دون أدنى كلفة على مقرّ المقام العالي، ولو كان صاحب المقام العالي عارفًا بعمل المستشفيات كما يليق بمنصبه، لعرف أنّ هذه الأجهزة ما عادت في السوق أصلاً؛ لكن هذا ديدن المؤسّسات في العالم الثالث، تنعم بجهل مطبق.

بعد ظهور اسم المستشفى للأضواء عاد المدير للمناوشات.

# المتردّية والنطيحة وما أكل السبع

بدأت عمليّات تعيين موظّفين جدد للمستشفى، فكانت أغرب طريقة تعيين يمكن مشاهدتها، إذ عرفت جميع الإدارات بخبر الافتتاح، فكان مديرو القطاعات يتّصلون بالدكتور عطيّة ليدور بينهم حوار..

ـ ألو عطيّة كيفك يا راجل؟

ـ الحمد لله كيف حالك أنت؟

ـ بخير، اسمع عندي ممرّضة (جنّنتني). ومو عارف إيش أعمل معها قلت لنفسي ما لها غير عطيّة يورّيها شغلها.

فسأله الدكتور عطيّة:

ـ ليه إيش عاملة...

(فيحكي له مشاكلها بالتفصيل):

ـ طيّب أرسلها وأنا راح أأدّب لك هي. وكلمات مثل (أدّب



يؤدّب تأديبًا) كثيرة الاستخدام بين المدراء، في الحديث عن الموظّفين، ويلاحظ هنا نمط الحنان الأبوي في التعامل.

يتمّ إرسال الممرّض أو الممرّضة المغضوب عليهما لتلقّي العقوبة. فكان الموظّف الجديد يأتي دون معرفة مصيره، فإذا كانت الممرّضة صاحبة وجه مليح، وتعرف كيف تتحدّث وكيف تضحك ستنال الرضا ويُغفر لها ما تقدّم من ذنبها وما تأخّر، أمّا إذا كانت كالحة الطبع، فسينزل عليها غضبه دون أيّ مقدّمات. وهذا ما حدث لموظّفة كانت تعمل في مستشفى الدكتور أسعد سامور. كان زوجها يمنعها من الذهاب للعمل في كلّ مرّة ترفض أن تعطيه شيئًا من راتبها، ووصل به الأمر حدّ أن راح يتدخّل ويصرخ على زميلاتها في العمل للبسهن البنطال، حتى تحوّل وجودها كابوسًا فقرّر مديرها نقلها.

استلمها الدكتور عطيّة، ومن أوّل يوم وضع لها جدولاً مسائيًّا، حتى لا تختلط بأحد، ثم منع زوجها من الدخول، فكانت تترك له شكوى في مكتبه ليقرأها في الصباح ويتجاهلها. طلبت نقلها لمستشفى آخر فرفض؛ لأنّه لم ينته من مسلسل التعذيب، واستمرّ الحال حتى طفح بها الكيل، فصارت تحدّث القاصي والداني عن الدكتور عطيّة، ونساء الدكتور عطيّة، وأطلقت عبارتها الشهيرة في كلّ مكان: «عامل نفسه هارون الرشيد وحوله الجواري».

سمع هو كلامها فقرّر أنّه بأمسّ الحاجة لأن يُخرس أيّ لسان يمسّه، أو يمسّ سحر وريهام بسوء، فوافق على نقلها إلى المستشفى

الذي طلبته، وفي يوم تسليمها القرار استدعاها، واعتذر لها عمّا بدر منه، فخرجت وفي طريقها كالت له اللعنات والدعاء عليه!

وصل عدد من أحضرهم من الموظّفين إلى أربعين فنّيًا وفنّيّة، كانت قضاياهم تتراوح بين الغياب المتكرّر، والتورّط في علاقات داخل العمل، وتصل بعض القضايا إلى حدّ تعاطي العقاقير. إحداهنّ، وكان ملفّها الوظيفي عرضه متر من كثرة أوراق التحقيقات والمخالفات المتورّطة بها، فكانت مشهورة بخبرتها في التحرّش الجنسي بالرجال واتّهامها لهم في أعراضهم، فكانوا يتحاشون ركوب المصعد معها وحدها، وبعد فترة عملها جاءت سيّارة الجهات الأمنيّة للبحث عنها، حيث نوّمت أمّها في مستشفى خاصّ لفترة، وأخرجتها دون أن تدفع الفاتورة.

وألطف قصّة عشنا تفاصيلها، كانت لممرّضتين: (ردينة وعزيزة)، حيث كانتا كالضرّتين، والقصّة بينهما أنّ ردينة كانت على علاقة متكاملة ومستقرّة مع ممرّض زميلها، حتى ظهرت عزيزة، وكانت فتاة بيضاء بعكس ردينة السمراء. أُعجب الممرّض بعزيزة وتزوّجها. كايدتها ردينة بكلّ أنواع الكيد، فلم تقطع علاقتها بالممرّض، وكانت تتفاخر بما يحدث بينهما أمام القريب والغريب، معلّلة فعلها بأنّه كان لها وعزيزة سرقته منها، وقد وصل بها الأمر أن صبغت جدران مكتب التمريض بألوان فسفوريّة ملفتة. وبعد إجازة العيد وعودة العاملين، ومن ضمنهم عزيزة التي كانت خارج جدّة، والتي ما إن شاهدت مكتب التمريض، حتى راحت تولول في كلّ مكتب، وتشكو



لتراب الأرض ما فعلته ردينة التي صبغت جدران مكتبها بألوان غرفة نوم عزيزة نفسها وتصميمها، وذلك لتعرّفها أنّها دخلت غرفة نومها أثناء غيابها.

وبمناسبة الألوان الفسفوريّة، فقد كان كلّ موظّف يتصرّف بحرّيّة في مكتبه، وكأنّه غرفة في بيته. بالنسبة لي فقد صبغت غرفتي بلون المشمش، وزميلتي صبغت مكتبها بلون التفّاح الأخضر، وهناك من صبغ غرفته باللون الأزرق البحري. كان هناك مهرجان ألوان في المستشفى.

ومع هذه النوعية من الشخصيّات شاعت ظاهرة تعاطي معدّلات المزاج، وتكوّنت علاقات بين الممرّضين والممرّضات أكثر تداخلاً وتعقيدًا من المسلسلات المكسيكيّة.

وبصفة عامّة، فظاهرة العلاقات المنفلتة، وتعاطي معدّلات المزاج، لها أسباب عديدة، فدراسة الدبلومات تعني التخرّج السريع والوظيفة المضمونة، ممّا يجلب عادة صغار السنّ من الطبقات الفقيرة والأسر المفكّكة، ضمانًا للدخل السريع، ومع صغر سنّهم، وكون الاختلاط جديدًا عليهم ولم يمارس في بيئاتهم من قبل، كلّ تلك الظروف ساعدت على الانخراط في مثل هذه السلوكيّات، وهذا ليس شأن كلّ القطاع الصحّي، فهناك مواقع فيها درجة من الانضباط، يعمل فيها فنّيّون وفنّيّات جيّدون وجادّون ولديهم أسر مستقرّة.

نمت بين الدكتور عطيّة وبين الفنّيّين علاقة تشبه علاقة القطّ

والفأر، فكان يصدر قرارات استفزازيّة ضدّهم، وهم بالمقابل يتعمّدون الغياب وعصيان أوامره.

مرّة أصدر قرارًا يمنع الفنّيين والفنّيّات فقط من تشغيل الراديو، وقراءة الجرائد والمجلاّت، ثم بعد فترة قام بسحب الكراسي من محطّات التمريض، حتى لا تجلس الممرّضات بعد انتهاء العمل، ويتبادلن الحديث، وأحضر أنواعًا من أجهزة الهاتف التي تعلّق على الجدران، بحيث لا يستطيع أحد التحدّث في الهاتف وهو جالس، مع ملاحظة أنّ المختبر (قسم سحر) يعمل فيه فنّيّون أيضًا كانوا ينعمون بالراديو والمجلاّت والخطّ الهاتفي المباشر. وكان بصدد إدخال دشّ وتلفزيون، وبعد مناقشته مع سحر في أحد الاجتماعات أمام الكلّ، حصلت على موافقته.

ومن ضمن القرارات التي اتّخذها، وأثارت حنق الجميع، قيامه بتكليف أكثر من خمسة وثلاثين ممرّضة وممرّضًا في إجازة عيد الحجّ، بالرّغم من أنّه لم يكن هناك سوى مريض واحد فقط منوّم، وبالتالي اعتُبر هذا المريض أغلى مواطن مريض في مدينة جدّة حيث كلّفت العناية به عمل ثماني ساعات لخمسة وثلاثين ممرّضًا وممرّضة لفترة ما يقرب العشرة أيّام.

ونلاحظ في هذه القصّة العشوائيّة في الإدارة وتحكّم المدير بالمنشأة، وعدم وجود نظام مساءلة ومحاسبة له. فكلّ هؤلاء الممرّضين المكلّفين بالعمل سيطالبون بالإجازة التعويضيّة عندما يكون العمل في الذروة والمتضرّر هو المريض.



ومن الشخصيّات التي أحضرها الدكتور عطيّة. صيدلي شابّ، سعودي طموح ومتسلّق، وبدا لي أنّ ضميره تمّ القضاء عليه (ربّما في مراحل طفولته المبكرة)، وقد خرج من مقرّ عمله السابق بفضيحة ماليّة ضخمة.

والدكتور عطيّة لم يقتصر على جلب المغضوب عليهم للمستشفى، بل كان يحب أن يشعر بالرضا عن ذاته بتقبّله الموظّفين ذوي الظروف الصعبة، فقد كان اثنان من الموظّفين يعانيان من مشاكل في الهيكل العظمي تجعلهم باستمرار في إجازة مرضيّة، وآخر كان لا يستطيع التواصل مع الآخرين، نظرًا لمعاناته القديمة من زوجة أبيه. موظّف آخر كانت عنده حالة نفسيّة، فكان يقضي وقت الدوام كلّه في الساحة الأماميّة للمستشفى يحدّق بصمت في أقدام المارّة. وشابّ آخر كان يبكي لأقلّ قسوة يواجهها في العمل، وقد تمّ القبض عليه متلبّسًا بسرقة أداوت المكتب وبكى مثل طفل، وموظّفة أخرى كانت تُعاني من شعور مستمرّ باضطهاد الآخرين لها، ودائمة الشجار مع الجميع.

## قارئة الفنجان

وسلمى الأخصّائيّة النفسيّة، التي كانت تفتح الفنجان وتقرأ البخت وتفسّر الأحلام، فكنّا نجتمع في مكتبها على قهوة الضحى لنحكي لها أحلامنا، كان تفسيرها لأيّ حلم عادة لا يخرج من اثنين: إمّا نبوءة بحدوث شيء لها شخصيًّا أو نبوءة بحدوث شيء في العمل. ففي مرّة رأيت في المنام أنّ السائق الخاصّ بي يسير بسرعة وعلى ملامحه علامات لؤم، فكان تفسيرها أنّ هناك تغييرات كبرى ستحدث في إدارة المقام العالي وأنّها (سلمى) مشمولة بهذه التغييرات. تعجّبت أن أبلغ أنا شخصيًّا بتغييرات لمقرّ المقام العالي بالرياض، فالذي يجب أن يبلّغ بها هو صاحب المقام العالي مع نسخة لها من الحلم وليس لي أنا.



## عمّ عبد الله

في عملنا يتقارب الناس بحبّ زائد يجعل المسمّيات الوظيفيّة تتحوّل إلى مسمّيات عائليّة!!

فعمّ إبراهيم هو مسؤول جهاز تحليل الدم، وأمّ محمّد طبيبة مسؤولة البلاغات، وخالة خديجة مسؤولة النظافة. أمّا عمّ عبد الله فهو مدير المستشفى الإداري، أي المسؤول عن الحضور والانصراف والرواتب والبدلات وخلافه، وهو رجل في الستّين من عمره، لا يحمل أيّ مؤهّل، سوى أنّه نظيف وأنيق، حلو اللسان مع الجميع، ومتخصّص في إخفاء الملفّات والمكايدات، وغير ذلك من المهارات الضروريّة للإدارة. بالنسبة لي كان طيّبًا معي ويعاملني كأب، وهذا من حسن حظّي؛ لأنّه إذا لم يرتح قلبه لموظّف أو موظّفة فالويل له.

أوكل له الدكتور عطيّة مهمّة التخلّص من الموظّفين الذين لم يتلاءم ذوقهم مع المدير، وتنغيص عيشة البعض منهم. كانت المشكلة أنّه لم يكن يكتفي بوضع الردود على المعاملات الإداريّة؛ بل تعدّاه ليضع ردوده على المعاملات الفنيّة، والتي تتطلّب ردود

الأطبّاء مثل تحويل المرضى أو نوع الممارسة الطبّيّة المتاحة، وهذا الرجل كان من النقاط التي حُسبت ضدّ دكتور عطيّة بعد ذلك.

الدكتورة «زرعة» وهذه أيضًا من الباقة المتنوّعة في المستشفى، فقد حضرت بعد إجازة وضع لولدها الرابع، وكانت تحضره معها في غرفتها، ولم يكن تجاوز الثلاثة شهور من عمره، تاركة إيّاه في بعض الأحيان يبكي حتى ينفطر قلبه. وفي اجتماع كانت هي أحد الحاضرين، تركته يبكي طيلة فترة الاجتماع، متجاهلة تذمّر الحضور من قسوة هذا الوضع وطلبات الدكتور المتكرّرة لها بأن ترحم الطفل وتذهب إليه، فكانت تردّ قائلة: سيسكت الآن، طنّشوه! أخيرًا.. أمرها المدير قائلاً: تفضّلي لطفلك وسننهي الاجتماع.

ليس هذا فحسب، فقد كانت تحضر أبناءها الأربعة للعمل وتتركهم يلعبون في حديقة المستشفى، ثم في نهاية الدوام تذهب للمنزل مصطحبة زوجها تاركة إيّاهم في المستشفى، لتعود لهم في المساء دون أن تسأل عن أحوالهم. بالمقابل.. لم يكن زوجها يغادر مكتبها طيلة اليوم، كان نور المكتب يُطفأ وتُسدل الستائر ويُغلق الباب وكأنّهم في منزلهم! حينها لم يكن أحد يجرؤ على طرق الباب عليهم حتى يفتحوه بأنفسهم.

أخيرًا.. أختم هذه الباقة من الموارد البشريّة برئيسة التمريض، رائحة سمعتها تزكم الأنوف، وقد اشتهرت بأنّها منسّقة علاقات خاصّة وهي امرأة جبّارة تجاوزت الستّين، متصابية عرفت كيف تستغلّ صلاحيّتها في أن تذلّ أكثر الممرّضات كرامة إذا لم تتّفق معها.



وقد حدث أن احتدّ النقاش بينها وبين ممرّض شابّ، بحضور مجموعة من الموظّفين، فتدخّل ممرّض آخر قائلاً:

ـ يا أخي لا تنسَ أنّها حرمة كبيرة، فاحترمها عشان سنّها، مهما يكن هي قد أمّك.

فانتفض الممرّض قائلاً:

ـ تخسي في وجهها، ما أشبّهها بأمّي الشريفة، ما تشبه حتى جزمة أمّي، وأنت بكرامة.

ورغم حدّة الحوار وألفاظه النابية، إلاّ أنّ الكثيرين جدًّا يكنّون لهذه المرأة كرهًا واحتقارًا بالمستوى نفسه.

وقد تناقشنا أنا وأحد الأطبّاء في ما بعد، وتساءلنا لماذا لا يُتّخذ بحقّها إجراء صارم؟ فأجابني: «ومن يقدر عليها دي محميّة بواسطة ناس كبار يعملوا لك مصيبة لو فكّرتي تقرّبي ناحيتها». فعرفت منه أنّ وجودها ضرورة في بلد الحرمان، فهي توفّر لمثل هؤلاء الرجال موردًا أساسيًّا تصعب الحياة بدونه، وبالفعل كانت من طبقة النخبة، والمدير راضٍ عنها رضا لا مثيل له.

وهكذا.. وخلال أقلّ من ثلاثة شهور جمع الدكتور عطيّة، (المتردّية والنطيحة وما أكل السبع)، ووصل العدد لأكثر من ستّين فنّيًا وفنّيّة، وكلّ هذا العدد على مستشفى صغير لا ينشغل منه سوى خمسة أسرّة في أقصى الحالات.

وصلت علاقة ريهام وسحر إلى وضع الانفجار، فكانت

مناوشاتهما وكيدهما حديث الموظّفين وشغلهم. والحقّ يقال.. بينما كانت سحر صاحبة تخطيط وتكتيك، كانت ريهام صاحبة الدسائس والحيل تخلو من أيّ معيار أخلاقي، فقد كانت على أتمّ الاستعداد للقيام بأيّ شيء يجعلها تحقّق أهدافها. ومن المشاهدات التي لن أنساها ما حييت، عندما دخلت سحر على مختبر الأحياء الدقيقة، الذي فُتح خصّيصًا لأجل عينيها، ووجدت عينات الـ (CSF)، وهي عبارة عن سائل يؤخذ من المريض من العمود الفقري بطريقة مؤلمة، وكثيرًا ما سمعنا صوت صراخ المرضى من شدّة الألم. تُسحب العيّنة وتُرسل للمختبر بهدف زراعتها للتأكّد من عدم وجود ميكروب فيها، دخلت سحر المختبر لتفاجأ بأنّ العيّنة وُضعت في جهاز التعقيم بالأشعة فوق البنفسجيّة (وهو جهاز من نوع بدائي)، وهنا صرخت بعصبيّة: كم مرّة أقول إنّ العيّنات لا توضع هنا؟ والتقطت الزجاجة الصغيرة ورفعتها عاليًا، لتلقيها بكلّ بساطة في سلّة المهملات بطريقة دراميّة، وكأنّها ترمي عيّنة ماء.

في النهاية، وما قصم ظهر البعير، هو القرار الإداري الأحمق الذي أصدره الدكتور عطيّة، بأن تكون سحر رئيسة مختبر الأحياء الدقيقة، ومختبر العيادات الخارجيّة، ونائبة رئيسة المختبر الأساسي، وتمّ تعليق هذا القرار على لوحات المستشفى، فكلّ هذه المناصب، وهي مجرّد متدرّبة، وليس لها أيّ صفة رسميّة في الإدارة، تاركًا ثمانية موظّفين رسميّين.

ساءت علاقة الدكتور عطيّة بريهام، وصار صياحهما ومشاكلهما



في كلّ مكان، فصارت هي تتخطّاه في قراراتها، وتتّصل مباشرة بوكيل المقام العالي، الدكتور العجلي، دون الرجوع إلى الدكتور عطيّة.

بالطبع معروف أنّ ريهام هي من وضعتها تحت المعقّم، وذلك بهدف قتل الميكروبات إن وُجدت وإصدار نتيجة خاطئة من قسم سحر، ومرّت القصّة دون التعرّض لواحد في المائة من المساءلة القانونيّة. كان مسلسل كيد مستمرّ ضحيّته المرضى، والمدير كلّ همّه سحر (ما تغضب، ودمها ما يتحرق)!

بعد فترة من المناوشات جاءنا تعميم من المقام العالي، مرسل من شركة عالميّة تصنع موادّ تحاليل طبّيّة، والإدارات الصحّيّة تتعامل معها، وكان التعميم يقول: إنّ هناك خطأً في الموادّ المصنّعة يؤدّي إلى خطأ في نتائج تحاليل بنسبة ضئيلة جدًّا، تصل لأقلّ من واحد في كلّ ثلاثة ملايين عيّنة على ما أذكر، وقد يستلزم ذلك إعادة اختبار كلّ العيّنات التي عملت في هذا العام، والشركة ستتكفّل بتكاليف إعادة التحاليل.

تعميم مثل هذا جعل الدكتور عطيّة يتهلّل فرحًا وسعادة؛ لأنّه يعشق القضايا التي فيها أخطاء وفضائح، فقد قرّر أنّ يبتزّ الشركة ويرغمها على دفع كلّ تكلفة الاختبارات التي أُجريت في مدينة جدّة، وليحقّق هذا الهدف، طلب منّا الاتّصال بمختبرات مستشفيات ومستوصفات المدينة، وكان عددها يفوق المائة، لمراجعة النتائج المشكوك فيها.

هذا القرار استغرق منّا عملاً مضنيًا يفوق الشهر أنا وصديقتي الطبيبة، بالإضافة إلى سحر التي كانت تحضر لتزيّن الجلسة لا أكثر. المؤلم في الموضوع أنّه كان يصرّ على أنّ نبدأ بعد الساعة الرابعة، ممّا يعني أنّ علينا بدء الفرز وتستمرّ العمليّة حتى العاشرة ليلاً، علمًا بأنّنا جميعًا غير مشغولين في فترة الصباح، لكنّه كان يرغب بأن يكون الجوّ هادئًا، ليستمتع بالجلسة ويفرج علينا سماجته التي لا توصف. وقد حاولت طيلة الفترة تحريض المجموعة، وإقناعها للضغط عليه لتنفيذ المهمّة في فترة الدوام الصباحي، لكن ولاء الجميع له كان أكثر من ولائهم لأنفسهم. كنت أعود للمنزل وأنا محبطة بشدّة لعجزي عن اتّخاذ قرار؛ فرفض القيام بالمهمّة مع المجموعة يعني تعريضي لكيده الذي لا ينتهي.

المهمّ أنّ تلك المجهودات بالنسبة لي لم تذهب سدًى، فقد عرفنا معلومات غريبة، منها أنّ الكثير من المستشفيات الخاصّة تؤمّن الدم في بنوك الدم لديها عن طريق شرائه من مجموعة من العمالة الوافدة، بحيث يكون لكلّ مستشفى مجموعته الخاصّة من هذه العمالة، يتمّ فحص سلامة دم المتبرّع مرّة واحدة، ويمكنه حينها التبرّع خلال الشهور الثلاثة القادمة، دون إعادة فحصه مرّة أخرى قبل التبرّع مباشرة كما هو معمول به في دول العالم. وعرف الدكتور عطيّة هذه الحقيقة ولكنّه لم يتّخذ أيّ قرار، بل اكتفى بتناول الموضوع بشيء من الضحك كعادته، فهو صاحب دم خفيف جدًّا!

انتهت العمليّة كلّها بهدر ساعات عمل، وجهد لا طائل منه، حتى



جاءت ريهام التي كانت بدورها تعشق الإثارة، مدّعية أنّها وجدت خطأً في عيّنتين، وعلى الرّغم من توتّر العلاقة بينها وبين الدكتور عطيّة، إلاّ أنّه هلّل فرحًا بهذه الفضيحة، ولكن بعد محاولات الاستقصاء تأكّد عدم صحّة كلامها. ولأنّها شخصيّة غريبة، فلم تعمل في حسابها أنّ ادّعاءها هذا يعني استدعاء الشخصين وإعادة إجراء الاختبار لهما. مع ما لذلك من قصّة طويلة جدًّا. وفي النهاية تمّت إعادة مراجعة النتائج واتّضح أنّها قامت بتزوير النتائج حتى تسلّط على نفسها الأضواء، وكانت هذه إحدى النقاط التي أعطت للدكتور عطيّة ذريعة للتخلّص منها، علمًا بأنّها ليست المرّة الأولى التي تقوم فيها بعمليّة تزوير فاضحة تحت إشرافه، ففي بداية عملها الوظيفي زوّرت عددًا كبيرًا من البيانات المتعلّقة بإحدى الحمّيّات المنتشرة بجدّة، ثم أرسلت البيانات لطبيبة في مرحلة الماجستير لتحليلها كجزء من بحثها، وبالمراجعة اكتشفت الطبيبة أنّ البيانات كلّها ملفّقة، وأخبرت الدكتور عطيّة، لكنّه في ذلك الوقت كان في مرحلة «وعين الرضا عن كلّ عيبٍ كليلة».

انتهى مسلسل ريهام ـ عطيّة ـ سحر نهاية دراميّة حيث كتبت ريهام معروضًا طويلاً، شرحت فيه العلاقة غير السويّة بين المدير والمتدرّبة، وطعنت صراحة في أخلاق الاثنين وأضافت مشاهداتها، والتي لا أحد يعلم مدى صحّتها، ثم أرفقت مع الشكوى قرارات المناصب الثلاثة التي منحها الدكتور عطيّة لسحر.

وصلت الشكوى إلى مقرّ المقام العالي، فصدر قرار خلال أسبوع

بمنع المتدرّبة من دخول ذلك المستشفى، ويطلب تبرير تصرّف المدير. امتنعت سحر عن الحضور لفترة من الزمن تفرّغ حينها المدير لريهام. وقبل أن يقوم بأيّ عمليّة تصفية حسابات، قدّمت ريهام طلب نقل من المستشفى وأحضرت واسطة وكيل المقام العالي، فوافق على النقل لكنّه «بهدلها» لأكثر من أسبوع في إصدار قرار «إخلاء طرف» حيث منعها من أخذ أثاث مكتبها. بعد ذلك اختفت الدكتورة ريهام تمامًا عن صفحة التاريخ، ولا أحد يعرف أين هي الآن.



## والعمل والمرضى؟

**أخطاء في التشخيص، أغذية سيّئة، أطبّاء غير أكفّاء، ممرّضات غير مؤهّلات، مبنى غير ملائم، والمرضى يُتركون لبراثن الميكروبات، والمرض يفعل بهم ما يشاء حتى يأخذهم الموت رأفة بهم. كلّ ذلك لا يأخذ من اهتمام المدير ثواني، فقط قضاياه النسائيّة الخاصّة، وخلافاته مع الآخرين، ومنصبه الملكي الذي يستميت ويُميت من أجل الاحتفاظ به، وهذه الحال غيض من فيض ممّا رأته عيني! ومع هذه الحال فقد تبدّت لي في هذه المرحلة أنّ واحدًا من أسباب مشاكلنا في العالم العربي هو النفوس المريضة التي تصدر القرارات وتنظّم العمل وتسيّره.**

أذكر أنّ مريضة شابّة مُصابة بمرض جنسي خطير انتقل إليها من زوجها المسجّل كحالة، وقد نقل المرض لزوجته الأولى فتوفّيت، فتزوّج بهذه الشابّة ونقل لها المرض أيضًا، وكانت امرأة جميلة لم يستطع هذا المرض بكلّ قسوته أن يمحو آثار جمالها، وجدائلها السميكة ذات اللون البنّي التي تتدلّى على جانبيها، ووجهها بملامحه العربيّة الحلوة. كانت هذه المريضة حكاية الموظّفين، وقد أُصيبت

في آخر أيّامها بمرض في المعدة. لم يستطع الأطبّاء الموجودون تشخيصه، فكلّهم من أسوأ المستويات، وغير متخصّصين ولا يُسمح لهم بمواصلة دراستهم لكونهم وافدين، سوى واحد منهم لديه دبلوم حصل عليه منذ سنين طويلة، وكان يعتبر المرجع الأكبر في القسم. ظلّت هذه الحالة تبكي وتصرخ طيلة الوقت بصورة تقطّع القلب، وتطالب بالطعام من شدّة الجوع وشركة التغذية تحضر لها نوعًا من الطعام الصلب الذي لا يلائم حالتها، فبمجرّد أن تأكل الطعام تخرجه بعد دقائق، والمدير يعرف هذه الحالة، دون أيّ قرار، وأخيرًا.. استعان الطبيب بخبرة استشاري في مستشفى آخر، وجاء تشخيصه على أنّها درن في المعدّة، ولكن بعد عدّة أيّام ماتت المريضة!

وطبيب وافد تجاوز الخمسين، حضر عدّة اجتماعات في مكتب ثلاثة من المدراء الذين تعاقبوا على الإدارة ومعهم الدكتور عطيّة سمع التعليق نفسه، وهو أنّه لا يجب بأيّ حال من الأحوال أن يعاين المرضى، فهو يخطئ أخطاء تخرجه من كونه سليمًا عقليًّا، ولكن لم يتّخذ أيّ منهم قرارًا بشأنه. وفي يوم من الأيّام كان على وشك أخذ عيّنة من رئة مريض دون وجود أيّ غرف أو معدّات لهذه العمليّة العالية الحساسيّة، وما أوقفه عن التنفيذ هو إقناع من الممرّضة بضرورة الانتظار حتى يأتي الطبيب الآخر. جاء الطبيب الآخر واجتمع الثلاثة عند المدير، وتمّت مناقشة هذا الطبيب المجنون، ثم منعه من القيام بهذا الإجراء لكن بهدوء ودون التحقيق معه، وتُرك يمارس طبّه نظرًا لفقر حاله.



## عين الحسود فيها عود

**عندما يتنحّى العقل عن القيام بدوره تبدأ الأساطير والخرافات بالتنافس على الساحة، وتصبح سلطتها فوق سلطة الضمير وفوق سلطة العقل، وسلطة القانون.**

ذات مرّة، اتّصل بي طبيب سعودي ليسألني عن نتيجة التحليل لمريضة منوّمة في القسم الداخلي في المستشفى، ودار بيني وبينه هذا الحوار:

ـ ألو، السلام عليكم.

ـ وعليكم السلام.

ـ مين معايا.

ـ أنا الأخصّائيّة المناوبة في المختبر.

ـ طيّب، الله يرضى عليكِ ممكن تشوفي لي نتيجة الحالة رقم... بالنسبة لاختبار الملاريا؟

– حاضر دكتور، دقيقة لو سمحت. . . دكتور: المريضة لم يشاهد لديها طفيل الملاريا في عيّنة الدم.

علّق بيأس:

– طيّب إيش العمل؟ طلبت لها تحليل الملاريا، والإيدز، والتهاب الكبد، وكلّ اللي ممكن يتسوّى وطلعت سليمة، وما أعرف ليه حرارتها طالعة نازلة!

ثم أردف بسؤال:

– إيش ممكن نعملها؟

صُدمت حقيقةً من سؤاله، ولكنّي تجاوبًا معه، قلت مقترحة:

– جيب لها شيخ يقرأ عليها يمكن تكون ممسوسة، فضحك على التعليق، وأنا على يقين أنّه بمزيد من النقاش كان سينفّذ اقتراحي!

الإيمان بالسحر والشعوذة والحسد والعين، كان أمرًا شائعًا جدًّا، على جميع مستويات التعليم، بدءًا من أمّيي الإدارة وانتهاء بالأطبّاء والاستشاريّين ممّن تلقّوا تعليمهم في الخارج.

فمسؤولة علاقات المرضى وهي خرّيجة جامعة أجنبيّة، نصحت زميلتنا المُصابة بأحد الأمراض القاتلة أنّ تتوقّف عن العلاج الكيماوي، وأن تتوجّه إلى عطّار – تخصّص فرعي طبّ – ليصف لها علاجًا بالأعشاب، فتوقّفت زميلتنا عن جلسات العلاج، وبدأت بتعاطي أدوية العطّار و(لبخات الأعشاب)، والعسل – كشافٍ لجميع الأمراض – ولم تمضِ عدّة أسابيع حتى أدخلت المريضة قسم العناية المركّزة، بعدها تدهورت حالتها سريعًا وتوفّيت خلال أيّام.



وحدث ذات مرّة أن كانت ممرّضة تُصاب بحالات إغماء مفتعلة، وتكرّر حدوث هذه الحالات لديها، وبعد أن تمّ استبعاد أيّ أسباب مرضيّة، ما كان من الأطبّاء والطبيبات وبقيّة الموظّفين من حولها سوى أن اقترحوا ضرورة زيارة شيخ، توجّهت هذه الممرّضة إلى شيخ تبيّن له وجود حاسد، ولا بدّ من عمل مسح شامل للمنطقة من أجل اكتشافه والقضاء عليه، فوقع الاختيار على ممرّضة مصريّة سمينة أبدت إعجابها في "يوم أسود" بنشاط هذه الممرّضة وصباها، فكان العلاج الذي اقترحه هو أن تحضر الممرّضة المحسودة كمّيّة ماء غُسلت به قطعة من الملابس الداخليّة للممرّضة الحاسدة، ثم يُسكب ماء الغسيل على رأس الممرّضة المحسودة من الخلف. تمّت العمليّة بمساعدة طبيبة. والمؤسف أنّ الممرّضة المحسودة زعمت أنّها تحسّنت.

بعد أن انتهى الموضوع تنبّهت الممرّضة المصريّة أنّ هناك شيئًا ما أزعجها في القصّة، فاتّصلت بزوجها وحكت له ما حدث، فثار بالصراخ وطالبها بتقديم شكوى تشرح فيها جريمة خدش شرفها، وجرح الكرامة الذي تعرّضت له، فصارت تبكي وتولول وقدّمت شكوى للمدير، للإهانة التي لحقت بها، لكنّ القصّة انتهت بهدوء كما بدأت.

بعد فترة عادت للممرّضة المحسودة الحالة نفسها، فرجّح الشيخ نفسه أن يكون السبب هذه المرّة رجلاً، لأنّ الأعراض كانت أكثر قوّة وعنفًا، فوقع الاختيار على طبيب سعودي، فقد حدث أن علّق على نشاط الممرّضة قائلاً: إنّها تعمل بخفّة كالفراشة؛ فسقطت على إثرها طريحة الفراش. ونظرًا لصعوبة الحصول على شيء من ملابسه الخاصّة، فجاء الحلّ من الشيخ أن يُؤخذ أيّ جزء من ملابسه لا يهمّ

نوع القطعة، وحرقها في مبخرة في المستشفى.

جاءت هذه الفكرة المتخلّفة من عقل رجل، وتمّ تنفيذها بطريقة كيديّة متخلّفة من عقل المرأة، فاتّفقت الممرّضات في القسم ووضعن خطّة لأخذ جزء من ملابس الدكتور دون أن يشعر، فتحلّقن جميعهنّ حوله في الصباح عندما كان يتفقّد إحدى مريضاته، رُحن يحادثنه لتشتيت انتباهه بينما إحداهنّ تقوم بمنتهى الخفّة بقصّ جزء من (غترته) دون أنّ يتنبّه، وقامت هذه الممرّضة بمهمّتها بنجاح كامل، ثم أُحرقت القطعة في المبخرة وحصل الدوران فيها داخل المستشفى، ويا عيني على مرضى المنوّمين في الغرف! بينما استمرّ هو حتى آخر الدوام، وغترته ناقصة بشكل واضح.

وبتصوّري أنّ زوجته بعد أن لاحظت الجزء الناقص في الغترة، برّرت ذلك بأنّه سحر أو حسد جعل القطعة تسقط من الغترة.

وبالطبع أحداث مثل هذه هي نتيجة طبيعيّة لغياب الوعي، فالعقل هنا كأداة مهمّة للوصول إلى الحقيقة لا يقوم بمهامّه الطبيعيّة من نقد وتفكير وتحليل ومقارنة، وهذه كلّها مهارات تُزرع في الإنسان في الأنظمة الحرّة، وتنمو بعد ذلك برياضة القراءة والاطّلاع على كلّ المعارف دون برمجة مسبقة. لذا إذا لم يُستخدم العقل في عمله الصحيح فإنّ أيّ مشكلة سيواجهها مثل الأمراض سنرى خيارات أخرى تنافس العلاج الذي أنتجه العقل وتغلبه: مثل العسل، ودم الوطواط، وقشرة بيض النعام، والشيخ علوان، وعشرين طريقة وطريقة، غالبًا ما تنتصر الطريقة التي لها علاقة أو تمّ ربطها بالموروث الديني.



# الفصل الرابع

## مهامّ جديدة

ابتكر الدكتور عطيّة طريقة شيطانيّة لابتزاز القطاع الخاصّ، من خلال برنامج التحاليل الطبّيّة للوافدين (الإلزامي). صار يقوم بعمليّات تفتيش على المرافق للتأكّد من أنّ الاختبارات يتمّ عملها، وليس مجرّد تصدير نتيجة مزوّرة (كثيرًا ما تصدر نتائج دون عمل الاختبارات).

التفتيش بحدّ ذاته يعتبر جيّدًا، لكن عندما يكون فقط على المرافق الصغيرة التي ليس لأصحابها أيّ نفوذ، وتتمّ بصورة تعسّفيّة، كمن يتصيّد الأخطاء لحاجة في نفسه، ومن ثم يرغمهم على دفع الأموال كتعويض أو إصدار أمر بإغلاق المرفق بسبب مخالفته الأنظمة، فهنا تظهر المشكلة. أمّا المستشفيات الكبرى فكنّا نعرف إخلال بعضهم بالنظام، لكنّه كان يوصينا بعدم ارتكاب حماقة والاقتراب منهم.

هذا الوضع كان مُمْرِضًا بالنسبة لي، فقد خرجت معه في عدّة حملات، ورأيت طريقته الساديّة في التعامل مع أطبّاء المرافق

الخاصّة الذين هم في الغالب مصريّون أو هنود، حيث لدى الكثير منهم القابليّة للخضوع والاستكانة، فكانوا يستقبلونه وقد اصفرّت وجوههم، وكأنّهم لصوص أمام الشرطة. وإذا صدف وجود طبيب عنده كرامة وعامل الدكتور عطيّة بلا مبالاة، تصدر بحقّ المرفق تقارير متزمّتة، وبالتالي كسر أنف هذا الطبيب، فلديه قدرة على الاستمتاع بخوف الآخرين وإذلالهم. وكلّما ازداد الخوف والتملّق ازداد رضاه عنهم، وكان تملّق أطبّاء القطاع الخاصّ يأتي في صور عدّة منها التبرّعات العينيّة والماليّة، وكذلك تمويل الحفلات والمناسبات غير المنتهية. فخلال عملي تحت إدارته حضرت أكبر عدد من الحفلات والمناسبات في حياتي، كلّها في فنادق خمسة نجوم في استقبال وفود للصحّة وتوديعهم.

في إحدى الحملات ذهبنا إلى مستوصف في حيّ قديم وفقير. وعندما دخلنا جاءت نحونا ممرّضة شابّة وافدة صغيرة، وكأنّها في تحدٍّ لإنجاز مهمّة. كانت متوسّطة الجمال لكنّها دلّوعة، وتكاد تتكسّر من شدّة الميوعة. وقفت أمام الدكتور عطيّة وقالت: أيوة يا بيه أيّ خدمة؟

ضحك لها حتى بانت أسنانه واللوزتان. ثم تحدّث معها باهتمام يليق بغنجها فنجحت في مهمّتها، إذ ارتفع الرضا عن هذا المرفق بالرّغم من كلّ مخالفاته ولم يعد يعاني من حملات التفتيش!

وبعد أن أصبحت مسؤولة عن نشاط تثقيفي استفدت من هذه التبرّعات؛ حيث طبعت عددًا كبيرًا جدًّا من النشرات التثقيفيّة،



فبمجرّد رفع الهاتف للمرفق الصحّي، يحضر مندوبهم ليستلم المطويّات ويطبع منها العدد المتاح الذي قد يصل إلى عشرة آلاف نسخة، وقد تمكّنت في فترة عملي من طباعة أكثر من نصف مليون مطبوعة.

وأكبر عدد طبعناه كان من نصيب مطويّة صمّمها الدكتور عطيّة بنفسه دون أن يحضر دورة واحدة أو يقرأ حتى صفحتين عن طريقة تصميم المطويّات، وكانت غاية في الرداءة، فكانت عبارة عن الحروف الأبجديّة وأمام كلّ حرف كلمة مثل حرف العين أمامه كلمة عفّة.. إلخ، دون وجود أيّ معلومات أخرى عن أسباب العدوى أو العلاج.. إلخ. وقد حاولنا جميعًا ثنيه عن طباعتها إلاّ بعد أن نعرضها للاختبار على الفئة المستهدفة حتى نثبت له رداءتها، لكنّه أصر وطبع منها أكثر من ١٠٠ ألف نسخة على ورق مقوّى فاخر.

## ضحايا المرض أم ضحايا التخلّف

عملت جاهدة بعدها حتى تفرّغت للعمل في برنامج التثقيف الصحّي، وكالمعتاد، فكثافة النشاط التثقيفي تزيد قرب موعد الاحتفال باليوم العالمي لهذا المرض. وكان عملي عبارة عن وضع الخطط، فبدأت بقراءة كلّ ما يخصّ هذا النوع من الأعمال، وتطرّقت منها لعمل التثقيف الصحّي لمصابين بالڤيروس وأسرهم، ووجدت أنّ العمل فيها كان أكثر تعقيدًا، حيث يتطلّب الإجراء القياسي (وليس المتّبع) استدعاء الحالة وإخبارها بأمر الإصابة من قبل فريق طبّي مدرّب في نقل الأخبار السلبيّة، حيث يكون هذا الفريق على دراية تامّة بردود أفعال المُصاب وطريقة احتوائه وطمأنته، حتى لا يفقد الأمل، وأنّه، لحين اكتشاف العلاج، يلزمه إدخال بعض التغييرات في أسلوب حياته للتعايش مع الإصابة بالڤيروس بأقلّ الأضرار الممكنة، وفي إداراتنا كانت بلاغات المرض تسلّم للمدير. يستقبل الحالات ثم يخرج لنا بنوادر ونكت اللقاء.

أمّا بالنسبة للوافدين من دول العالم الثالث، فكانت طريقة



استدعائهم والتعامل معهم لاإنسانيّة، إذ تتمّ مخاطبة ربّ عملهم، أو عمدة الحيّ الذي يسكن فيه المُصاب، وعند حضور الحالة تُبلّغ إدارة الترحيل فيأتي الجندي، ويضع السلاسل في يد الحالة في منظر مُبكٍ، ثم يتمّ أخذها للسجن كمُقدّمة لترحيلها إلى وطنها.

وإن حدث ولم تحضر الحالة لإكمال إجراءات الترحيل، يقوم المدير بإرسال البلاغات للشرطة، والمرور، والجوازات، ولمقرّ عمل المُصاب، فيتمّ إحضارها مخفورة بواسطة رجال الشرطة، وبعد ذلك يتمّ ترحيل المُصاب دون إعطائه أيّ فرصة للقيام بشيء، وهذه الإجراءات غير إنسانيّة أبدًا، حيث يُفضح فيها المريض، وتُقتحم خصوصيّته، وتدمّر حياته، لا فرق بين مُتعلّم أو غير مُتعلّم، مستشار أو بوّاب، امرأة أم رجل، طفل أم كبير.

وأتذكّر أنّ امرأة إثيوبيّة كانت تعمل في مؤسّسة لها صفة سياسيّة، وزوجها تقني في إدارة كبيرة، لكن ذلك لم يشفع لها بأن تُعامل باحترام، فيؤخذ عليها إقرارٌ خطّي بمغادرة البلاد بكرامة، بل تمّ التحفّظ عليها حتى حضور جندي إدارة الترحيل واستلامها وكأنّها مجرمة، عكس ما حدث في حالة مواطن أوروبي، حيث تمّت مراسلة سفارة بلده لإخباره بضرورة مغادرة البلاد بكلّ احترام! وبالرّغم من أنّ ما يحدث للوافدين من العالم الثالث هو ظلم بلا نقاش، إلاّ أنّ ما يتمتّع به الأوروبي والأميركي هو من مكتسبات حضارتهم وثقافتهم التي تضع الإنسان فوق كلّ اعتبار.

المشكلة لدينا ليست فقط في سوء القوانين؛ بل أيضًا استغلال

المسؤولين للوضع المتسيّب، والجهل بالحقوق المدنيّة، وعدم قدرة الوافدين من العالم الثالث على المطالبة بحقوقهم، وهذا الوضع كان يعطي فرصة لمديرنا ليمارس عليهم ساديّته. فقد كان هو من يضع معظم الأنظمة التفصيليّة المبنيّة على تعاميم المقام العالي، ويخرج عن دوره كموفّر للخدمات الصحّيّة، ليتخطّاه فيصبح شبيهًا بدور العميل السرّي للاستخبارات. ففي حادثة، كلّف صديقتي الطبيبة بالذهاب لسجن النساء للتحقيق مع مريضة كانت تعمل في وكر للدعارة، وذلك من أجل أن تدلي بأسماء من ارتادوا وكرها من سعوديّين وأجانب، وهذا بالطبع ليس له أيّ علاقة بالدور الطبّي.

كانت إدارتنا لا أخلاقيّة، فلقاء المرضى لمعرفة خباياهم ونوادر سلوكيّاتهم متعته الكبرى، والتندّر بها كان عشقه، أمّا الحالات التي تحمل أسماء عائليّة كبيرة، فكان يتحفّظ على الأوراق في درج مكتبه الخاصّ، ولا نعرف ما الذي يفعله بها.

ففي حالتين لشابّين فقيرين في السابعة عشرة من عمريهما تقريبًا. تمّ تنويمهما في المستشفى للعلاج، حيث تربطهما علاقة، وبعد انتهاء مدّة العلاج جاءا إلى مكتب المدير يطلبان تقريرًا طبّيًا ليقدّماه إلى المدرسة، فالتقيا بالصيدلي السعودي الذي كان يتبع سياسته نفسها، فطلب إعداد التقرير لهما، ثم بصوت عالٍ، وأمام كلّ الحضور في المكتب قال: رح تأخذوا التقرير الطبّي الآن، ومرّة ثانية لا تعملوها، أنتم عارفين إلي بتعملوه دا عيب وحرام، فاهمين؟ فخفضا رأسيهما بطريقة ذليلة ومحرجة، ووعداه بعدم تكرارها مرّة أخرى.



## أميركا كما رأيتها

أتذكّر في مراهقتي أنّي قرأت كتاب «أميركا كما رأيتها» للدكتور مختار خليل المسلاتي[١]، لقد أخافني هذا الكتاب كثيرًا من أميركا ومن المجتمعات الغربيّة بصفة عامّة، فقد وصف الكاتب حوادث الاعتداء على الأطفال والنساء، والانحلال الأخلاقي الذي يوحي بأنّ المجتمع هناك كالغابة. بعد أن التحقت بالعمل في القطاع الصحّي في هذا البرنامج وبعدما عاينته وعايشته من قصص مفزعة ومؤلمة نمت لديّ قناعة أنّ المجتمعات البشريّة متشابهة في ارتكاب الخطايا ولكنّها تتحضّر أو تتأخّر بناء على طريقة علاجها للظواهر والحدّ من انتشارها.

في عملي هذا رأيت مستويات من الفقر لم أكن أعلم بوجودها، فجدّة المدينة التي تحوي قصور الأثرياء، وأباطرة المال ممّن يقارعون قارون في ثرواتهم، لديها وجه آخر في منتهى القبح، وجه

(١) للدكتور مختار خليل المسلاتي، مكتبة العلا، ١٩٨٦.

خفي قد لا يراه إلاّ من يعمل في مجال مثل الخدمات الصحّيّة، أو الشرطة، أو الشؤون الاجتماعيّة. ففي هذه المجالات ينكشف وجه الفقر والعوز، والجهل، والجريمة، والسلوكيّات التي لا تليق بالإنسان. وقد يحاول أحدنا تقديم المساعدة بقدر استطاعته، فيُصدم بالأنظمة التي لا تساعد على حماية، أو تقديم الخدمة للضحايا سواء كانوا مرضى أو معنّفين. أنظمة محروسة برجال تسكن أجسادهم قطع من حديد وليس قلوب بشر.

بعض أولياء الأمور كانوا يرفضون إحضار أطفالهم المصابين، أو زوجاتهم المصابات، وكان يتمّ التعامل مع الموضوع، وكأنّهم ملك خاصّ لولي الأمر.

في إحدى الحالات التي لم تغب عن بالي حالة رجل لديه عدد كبير من الأبناء، توفّي بعضهم بمرض صدري معدٍ، وآخر نفذت الميكروبات إلى عظامه وهو راقد في المستشفى نفسه الذي ترقد فيه أخته في العناية المركّزة تصارع الموت، والأب يرفض إحضار بقيّة المخالطين لعمل التحاليل، وعندما طرحت أنا فكرة إخبار الشرطة وإحضارهم عنوة، أجابت الطبيبة بالقول: لا يمكنك اتّخاذ مثل هذا الإجراء، فهو أبوهم (وأنت ومالك لأبيك) ثم أغلق الملفّ ببساطة، فالأبناء من ممتلكات الآباء، والرجل لا يرغب في الحفاظ على ممتلكاته الشخصيّة، ونحن قوم نحترم الحقوق الخاصّة!

من القصص التي أفزعتني كثيرًا كانت قصّة جندي سابق مُصاب بمرض ومسجون في قضيّة اعتداء على طفل بتحريض من شقيق الطفل



الأكبر لأبيه، حيث أراد هذا الشقيق أن ينتقم من والده المتزوّج من زوجة أخرى وأنجب منها هذا الطفل، وبدا واضحًا أنّ الطفل (ولد الزوجة الثانية) مدلّل، ممّا أثار غيرة أخيه الكبير من الزوجة الأولى، وجعله يحرّض صديقه الجندي على خطف شقيقه الأصغر والاعتداء عليه، وتصويره في أوضاع سيّئة، وتهديد الوالد بالصور لابتزازه ماليًّا، فما كان من الوالد إلاّ أن أبلغ الشرطة، فوُضع ابنه الكبير وصديقه في السجن، وأُحضر الطفل إلى المستشفى للتأكّد من عدم إصابته بالمرض، ووُجد الطفل سليمًا، لكن لم يتمّ عمل أيّ جلسات إرشاد، أو علاج نفسي حتى يتخطّى الأزمة.

ومع الصعوبات التي كنّا نواجهها مشكلة الوصول لزوجات المُصابين بالمرض الجنسي، فمعظم هؤلاء النسوة لو أثبتت التحاليل أنّهنّ سليمات لا يطالبنَ بالانفصال عن الزوج، حتى لو كان سبب إصابته هو خيانته لها، فمعظم الحالات التي عاينتها كانت الزوجة تختار البقاء سواء كانت متعلّمة أو بسيطة التعليم، مقتدرة ماديًّا أو فقيرة، لدرجة أنّ شابًّا مُصابًا أحضر صديقته التي يرفض الزواج منها، وبعد الكشف عليها، تبيّن من النتيجة أنّها غير مُصابة، ومع ذلك استمرّت في علاقتها به، وهذا برأيي مؤشّر على الوضع النفسي للمرأة في منطقتنا، حيث يتجلّى بوضوح وضع انعدام تقدير للذات الذي يجعل الكثيرات منهنّ يقبلن بالعيش في ظروف غير إنسانيّة، حتى لو كانت لديهنّ القدرة على تغييرها، بالإضافة إلى إجحاف الأنظمة والقوانين التي تدعم استقلالهنّ بعد الطلاق.

أمّا حالات الأطفال المُصابين، بدون سبب معروف فإنّ وجود سلوك جنسي مُورس على الطفل هو أحد الأسباب المهمّة التي يجب التحقّق منها. لكنّ مثل هذا الإجراء لم يكن يحدث؛ بل كان أمر الإصابة يمرّ مرور الكرام من دون أيّ إجراء قانوني. وأتذكّر حالة طفل في الخامسة عشرة من عمره، وبالكشف عليه اتّضح أنّه يتعرّض لممارسة الجنس معه من قبل العديد من الرجال؛ لأنّه يتيم الأمّ وقد تركه والده مع جدّته، فنشأ دون حماية أو رعاية. ومثل هذه القصّة كان يجب أن تتدخّل فيها الشرطة والشؤون الاجتماعيّة، ويُفتح ملفّ كبير للتحقيق، لكنّ شيئًا من هذا لم يحدث، فالإجراء الذي اتُّخذ هو ملء الاستمارة بالبيانات، وترك الطفل يعود لحياته غير الطبيعيّة.



## لا للواقي

في عمليّة التوعية من مرضٍ جنسي لقطاع كبير من الجمهور بدأت أُعايش مفهوم الوصاية من بالغين على بالغين، فكانت الطريقة التي نتعامل فيها مع الجمهور المستهدف تنصّ، ضمنيًّا، على أنّ المواطنين لا يفهمون، ولا يعرفون مصلحتهم ونحن نفهم أكثر منهم، لذا لا يجب أن تُعطى لهم كلّ المعلومات كما وصلتنا، لأنّهم قد يسيئون استخدامها. فقد كنّا نتلقّى التحذيرات والتنبيهات من كلّ مكان حول طريقة تناولنا للموضوع مع العامّة، وكأنّنا نتعامل مع مسألة من مسائل أمن الدولة، فكنّا نتسلّم معلومات، ونشرات، وكتيّبات، وأشرطة ڤيديو قيّمة جدًّا، من منظّمات عالميّة. فنقرأها، ونُمنع من نشرها بحجّة أنّ نشرها، خاصّة المعلومات المطمْئنة، مثل معلومة أنّ القبل الحميمة لا تنقل المرض، قد يشجّع الناس على الزنى، وكأنّ غياب المعلومة، أو وجود خطر الإصابة بالمرض الجنسي قد يردع الإنسان عن ممارسة غريزته!

وأتذكّر أنّنا صمّمنا مطويّة تتعلّق بدور الواقي الذكري في الوقاية

من العدوى، فما كان من رئيسة مكتب التمريض بالمدينة الدكتورة نورة إلاّ أن احتجّت بإصرار على تغييرها حتى لا نحرّض الشباب على الزنى، وتمّ لها ما أرادت.

وقد حدث أنّي كنت في معهد التمريض، فاجتمعت بعميدة المعهد، الدكتورة حليمة، فأعطتني فكرة عن العلاقات غير السويّة بين الطالبات وغير ذلك من السلوكيّات المحفوفة بالخطر. كلّ ذلك من أجل أن توجّهني لأن أحدّث البنات بطريقة ترهبهنّ من المرض علّهنّ يرتدعن عن سلوكيّاتهنّ. والحقيقة أنّي لم أتقيّد بما طلبته منّي حرفيًّا؛ لأنّي مقتنعة أنّ الخوف لن يقيّد السلوك الغريزي سوى لفترة بسيطة، وتعود بعدها الممارسات إلى وضعها السابق. وإنّ إعطاء الحقائق التي تجعلهم يحمون أنفسهم هي الطريقة الأسلم.

بالإضافة إلى أنّ جميع المعلومات والحقائق، المطمئنة والمخيفة، التي حصلت عليها بسبب موقعي في الوظيفة يجب أن يحصل عليها الجميع، فليس من العدل أن أعرف وأحمي نفسي وعائلتي بالمعرفة، ثم أخفي هذه المعرفة عن الآخرين لأيّ سبب كان!

لذلك، وأثناء إلقائي محاضرات على طالبات المعهد، سُئلت عن القُبَل، وعندما شرعت بالردّ، تدخّلت عميدة المعهد ـ بطريقة مهذّبة ـ وأوقفت المحاضرة، وأخذتني إلى مكتبها قائلة «حتودّينا في داهية، أنت كان شكلك كأنّك بتحرّضيهم على الانحراف عن طريق تعليمهنّ طرق الوقاية من المرض!».



صدمتني ردةّ فعل طبيبة استشاريّة، فقلت لها: أنت تعلمين أنّ أيّ واحدة لديها سلوك غير سويّ لن تتوقّف عنه بمجرّد الوعظ والتخويف، فمن الأفضل أيضًا التوعية بكيفيّة حماية نفسها، حتى لا تصبح مريضة، وتنقل للآخرين المرض، وتحدث كلّ التبعات الأخرى المؤلمة. أصرّت العميدة أنّ هذا سوف يعرّضها للمشاكل، وذكرت لي قصّتها عندما قامت بحملة لتعليم البنات كيفيّة فحص الثدي المبكر للكشف عن السرطان، وكيف أنّ الآباء اشتكوا أنّ الطبيبة تعلّمهنّ أمورًا غير سويّة! حقيقة لم أصدّقها، فقد كانت قلقة على منصبها، ولا ترغب بأيّ مغامرة به، حتى لو تطلّب الأمر إخفاء معلومات يجب أن يعرفها الناس مع العلم أنّها مُتديّنة ومنقّبة وتخاف ربّنا. لكن هذه هي العقليّة والضمير السائد، وهذه إحدى صور تآمر الإنسان على الإنسان.

## قل نشرات ولا تقل منشورات

أمّا أكثر المخاوف غرابة، فكان تحذيرنا ومنعنا من استخدام كلمة «منشورات» عند الحديث عن المطبوعات التي نوزّعها في الحملة، لما لهذه الكلمة من أبعاد سياسيّة مرعبة، واستبدالها بكلمة «نشرات» المسالمة، وقد جاء المنع من وكيل المقام العالي للطبّ الوقائي.

أثناء اجتماعاتنا لبحث الصعوبات التي تواجه الحملة، كان هناك نمط في الحديث يعزو الممانعة لضمير الغائب (هم)، فكان المنع أو التحذير من نشر أرقام المرضى على سبيل المثال، أو استعمال مصطلح دون آخر يأتي في صيغة «لا تذكروا هذه النقطة، أو لا تفتحوا هذا الموضوع، لأنّهم راح يزعلوا أو ما راح تعجبهم هذه الطريقة» هذه العبارات «هم يزعلون، أو ما راح تعجبهم» كانت تحيّرني كثيرًا، فكان عندي فضول لكي أعرف بالضبط من هم هؤلاء الذين يغضبهم التحدّث عن أمور شديدة الأهمّيّة؟ ولماذا يغضبون أصلاً؟ كنت أحاول أن أصل لـ (هؤلاء) لأناقشهم بضرورة الانفتاح



والشفافيّة، فالمرض خطير والإصابة به تُعتبر كارثة.

في بادئ الأمر تحدّثت مع شركائي في الحملة، فكانت الإجابة: المقصود بـ (هؤلاء) المسؤولون الكبار.

سألت: مين بالضبط؟ أريد أسماء.

فلم أجد إجابة.

تحدّثت مع نائب المدير وكانت إجابته: الناس الكبار ولا تدخلي نفسك في موضوع زيّ دا.

تحدّثت مع المدير، أجاب «دول ناس ما تعرفيهم كبار جدًّا».

لم أستسلم حتى وصلت لوكيل المقام العالي الدكتور العجلي، وعندما تجرّأت وسألته من هم بالضبط الذين يمنعوننا أن نتحدّث للناس بصراحة، أجاب أنّهم السلطة العُليا.

طلبت منه اسم واحد فأصرّ على خطورة الأمر وسرّيّته، وانتهى الموضوع بأنّي لم أعرف من هم السلطة العُليا!

ولكنّي أدركت بوضوح أنّه لا سلطة عُليا ولا يحزنون، فالأمر لا يعدو كونه اعوجاجًا في التفكير، وفكر وصاية متوارث، وخوفًا نما في ظروف اجتماعيّة متردّية، ولم يجدِ مع هذه الأسباب أيّ تعليم أو شهادات عليا.

## جمعيّات نسائيّة

كانت سياستنا إشراك أكبر عدد ممكن من القطاعات الحكوميّة والخاصّة، عن طريق إرسال خطاب لكلّ جهة وطلب ترشيح من يمثّلهم لحضور الاجتماعات، والمشاركة في الخطّة، مشكّلين ما يشبه فرق العمل، يُقسمون مجموعات، وتُعطى لهم المهامّ، كلّ جهة حسب الإمكانيّات، وحسب عدد العاملين فيها.

ومن الأنشطة التي أُقيمت محاضرات لأفراد الشرطة، وكذلك للمساجين والمسجونات، وورش عمل للمعلّمات والطلبة والطالبات، ومسابقات، وبرامج تلفزيونيّة... إلخ، مع ملاحظة أنّ عملنا لم يكن يتعدّى مرحلة التوعية الصحّيّة ولم يصل إلى مستوى التثقيف الصحّي الحقيقي.

ومن ضمن المؤسّسات التي عملت معنا الجمعيّات الخيريّة، وهذه كانت عالمًا مختلفًا تمامًا عن عالمنا، فبينما نُعطي نحن خدمة مجّانيّة للمواطن، أيًّا كانت حالته، سواء كان فقيرًا على الحديدة أو غنيًّا



فوق السحاب، فهذه الجمعيّات متخصّصة في إعطاء خدمتها للمعدمين وللفقراء فقط.

ومن خلال التعامل معهم كنت أرى وأسمع عن طريقة توزيع المعونات ومساعدة الفتيات في الحصول على وظيفة، وقد وجدت أنّ الفقر أهون من نظرات الموظّفات المترفّعة والمتكبّرة وأساليبهنّ المتعجرفة مع المستفيدات من الخدمة.

أمّا بالنسبة لمديرات الجمعيّات، فكنّ من نساء الطبقة المخمليّة اللواتي سئمن البذخ، وأردن إضفاء بعد برستيجي آخر في الحياة، وهو التعامل مع الفقراء والمعوزين، فوضعهنّ يشبه بالضبط وضع سيّدات الإحسان في أوروبا القرون الوسطى، حيث كانت المشاركة في الأعمال الخيريّة جزءًا من البرستيج والمظاهر البرّاقة لنساء الطبقة الغنيّة.

في عملنا مع هذه المؤسّسات كانت معنا الدكتورة نورة مديرة مكتب تمريض المدينة، وهي سيّدة موجّهة بغريزتها لجعل الجميع يعمل لصالحها، حتى تتمكّن من الوصول لأعلى المناصب. فبغضّ النظر عن أهداف عملنا كانت هي تركّز على الوصول للمديرة الفخريّة للجمعيّة، والتي جرى العرف على أن تكون واحدة من الطبقة الملوكيّة.

أثناء عملنا مع كلّ القطاعات بما فيها الجمعيّات، فشلت محاولاتنا في إقناع المحاضرين والمثقّفين الصحّيّين، أن يتوقّفوا عن رسم الجماجم والدماء والشموع والدموع على الموادّ التثقيفيّة

واللوحات التعليميّة المتعلّقة بالمرض، خاصّة عند الاستعانة برجال الدين ونسائه فقد كانت المشاركات تحمل شيئًا أو آخر من هذه المفاهيم المفزعة، التي تُضفي هالة من الرعب يقشعرّ لها البدن، وأيضًا، كنّا نحاول أن نفكّ الرابط بين المرض الناتج من العلاقات الجنسيّة والعقوبة السماويّة، فأقلّ درجة من التفكير المنطقي تخالف هذه الفكرة، فلو أنّ العقوبات السماويّة تنزل على الأرض بهذه البساطة، فهناك طغاة يقيمون المعتقلات ويغتصبون حقوق الناس ويروّعون أمنهم، أولى بهذه العقوبة السريعة القاسية، عدا أنّ «بلاد الكفّار» كما يحلو للبعض تسميتها سيطرت على معدّلات انتشار المرض بصورة مذهلة، ولا زال التحرّر الجنسي شائعًا لديهم، بينما نحن الآن في بلداننا، إقليم الشرق الأوسط، أصحاب مفهوم العقوبة السماويّة، فالحالات لدينا في تزايد.

وعبثًا حاولنا ثنيهم عن هذه المعاني المدمّرة التي تجعل أيّ شخص مُصاب أو معرّض لخطر الإصابة يخفي إصابته حتى تتفاقم مشكلته ويصعب بعدها مساعدته، ويكون حينها قد نقل العدوى إلى عدد لا بأس به من الأفراد السليمين فلم نستطع.

كانت مشاركة الجمعيّات الخيريّة تعني قيام حروب نسائيّة مثل الحروب الرجاليّة بالضبط، تكون فيها منافسة على الأسماء التي ستحضر الحفل والبذخ والأزياء الراقية، ونجمة افتتاح الحفلة ثم نخبة من السيّدات اللواتي سيلقين كلمات الافتتاح وكيفيّة تخطيط مراسيم استقبال السيّدة الأولى بحيث تخرج راضية وسعيدة، وآخر شيء يتمّ التركيز عليه هو محاضرات التوعية.



تعاملنا أيضًا مع القطاع التعليمي، وكان الحال هنا مختلفًا، فقد لمست رغبة المعلّمات والمعلّمين الصادقة والمرحّبة ليتعلّموا ويُعلّموا حقيقة.. لم نكن نجد أيّ صعوبة في التنسيق مع أيّ مديرة مدرسة للقيام بنشاط تثقيفي. والظريف في التعامل مع هذا القطاع هو أنّ المديرات والمشرفات التربويّات لم يكن لهنّ أيّ سلطة في اتّخاذ أيّ قرار، وكانت كلّ الأوامر تأتيهنّ من قسم الإدارة الرجاليّة، حتى إنّنا يمكن أن ننفّذ أيّ برنامج داخل مدارس البنات عن طريق القسم الرجالي، دون الرجوع لأيّ سلطة أنثويّة سوى للتنسيق فقط، وتبدأ السلطة الذكوريّة من بوّاب المدرسة الذي أدخلني بسهولة لكنّه عند الخروج رفض أن يفتح لي الباب حتى أخبرته المديرة أنّني انتهيت من عملي ويمكنني الخروج.

كنت مرّات كثيرة أُشارك في إلقاء المحاضرات؛ خاصّة في المدارس على المعلّمات والطالبات، وفي الجامعة، وأحيانًا أعطي المحاضرة في المستشفى لطلبة المدارس الخاصّة ومعهد التمريض، ومن ملاحظاتي تعطّش الشباب والبنات الشديد للمعلومات، وتساؤلاتهم عن كلّ تفاصيل المرض.

عملت في نشاط يوم المرض العالمي فترة ليست بالقصيرة عرفت خلالها أشياء كثيرة عمّا يدور حولي، وعن نفسي أيضًا، فقد انتبهت خلالها أنّنا غير مُعدّين للعمل الجماعي، لأسباب بعضها له علاقة بعشوائيّة تكوين فرق العمل. ففي مجال عملنا، ومهما طالت سنوات العمل، نرى أنّ الخبرات والمهارات وأساليب التفكير كلّها متقاربة،

وكثيرًا ما يكون لدى أعضاء الفريق خبرات ومهارات مساوية للقائد أو أعلى منه، ممّا يؤدّي إلى أن تتعاظم المقاومة لتعليماته أو إرشاداته، وكذلك تزيد محاولاته في التسلّط على الفريق. وبرأيي، فأهمّ سبب لعدم وجود ثقافة فرق العمل هو طريقة تعليمنا وتربيتنا التي تنشئ إنسانًا لديه (أنا) متعطّشة بشكل طفولي للتقدير والتميّز. ممّا يجعل أجواء العمل طيلة فترة الإعداد والتنفيذ مشحونة بصراع بارد ضمني حول كيف يضمن كلّ شخص ظهوره الأقوى تحت الأضواء؟ كيف أُظهر بريق إنجازي مقارنة ببقيّة الأعضاء؟ وهذه الأنوات المتعطّشة تطرد كلّ منها الأخرى، ولا تُبقي لروح الجماعة أيّ أثر سوى التنافس والكيد والضغط النفسي.

كما أنّي انتبهت لحجم اللاتقدير الشائع الذي ننظر فيه لذواتنا كنساء، فالكثيرات منّا يعملن بجهد وجدّ، وعند الأضواء نتنحّى بتواضع تاركين للرجال جني الثمار. وقد استثمر الرجال هذه الخاصّيّة استثمارًا فاحشًا، فكان الترتيب ولا زال الكثير منه يحدث دون أدنى جهد منهم، فنقوم نحن بالتحضير لرسالة النشاط سواء كان مؤتمرًا، أم حملة، أم برنامجًا تثقيفيًّا، ونجهّز جميع المواد كالتقارير، والمحاضرات، والإعداد للاجتماعات، والنقاشات، وورش العمل، ثم وقت ظهور النشاط تختفي خليّة النحل النسائيّة في الظلّ، ويظهر الرجال في الساحات الأماميّة ليلقوا كلمات الترحيب، والتقارير الملخّصة للنشاط، ويبشّروا بالنتائج النهائيّة التي تُشير لنجاح المجهود المبارك، ومن ثم يقومون بتوزيع الدروع والشهادات على بعضهم البعض.



## مرحلة ما بعد ريهام

خرجت ريهام بعد أن هدمت المعبد عليها وعلى سحر، فصدر قرار بمنع سحر من دخول المستشفى، وظلّت على هذه الحال فترة من الزمن. كان لا بدّ من تعيين مسؤول عن المختبر، ولم يكن أمام الدكتور عطيّة غيري، فصدر قرار بتعييني، لكن تحت إشرافه الكامل وإدارته الفعليّة، فكان القرار مجرّد سدّ فراغ إلى أن تحضر سحر، فرفضت في البداية، ولكنّي تراجعت وقرّرت الاستفادة من هذا الوضع، وكان لي ما أردت.

في تلك الفترة لم نكن نرى وجه الدكتور عطيّة إلاّ قليلاً؛ لأنّه كان يداوم بصورة شبه يوميّة في مقرّ شؤون الموظّفين بإدارة صحّة المدينة، بهدف الحصول على رقم وظيفي شاغر لتعيين سحر عليه، حيث إنّ هناك بعض الأرقام الوظيفيّة التي يحقّ لمدير صحّة المدينة ترشيح اسم موظّف للحصول عليها، فصارت سيرته على كلّ لسان، بسبب سعيه المخلص الدؤوب لهذه السيّدة الغنيّة. وقد سأله أحد أصحابه

الموظّفين: هل تحبّها؟ لو رضيت بك زوجًا هل تتزوّجها؟ قال: أعطيها عمري بسّ توافق!!

أثناء إدارتي للمختبر كان هناك عدد من الموظّفين من خاصّة المدير يُمنع الاقتراب منهم أو محاولة تطبيق النظام عليهم، ومن ضمنهم موظّف شابّ نظيف حسن الهندام، وكسول لأقصى درجة، كان يخدم المدير بعيونه. كان دائم الغياب ولا يمكن الاعتماد عليه في أيّ عمل، فقرّر المدير تسليمه قسم التموين بالمستشفى وهو قسم يتبع المختبر. وفي إحدى مرّات الغياب لم يحضر يوم الأربعاء، وأكمله مع الخميس والجمعة، فأبلغت المدير احتياج القسم لموادّ التحليل، فلم يقم بأيّ تصرّف لإحضاره للمستشفى، وفي يوم السبت اكتشفنا انقطاع التيّار الكهربائي عن الثلاّجة طوال الأيّام الثلاثة، ممّا أدّى إلى تلف موادّ التحليل البالغ قيمتها ثلاثين ألف ريال، فتدخّل المدير بشهامته المعتادة مع رجاله لينقذ هذا الشابّ من المساءلة، وكتب «محضر الإتلاف» تحت ذريعة أنّ الموادّ تجاوزت تاريخ الصلاحيّة.

أمّا الدكتورة سوسو، وهي مصريّة، فقد عملت معنا لفترة لاحظت خلالها أنّي كنت أموّلها بكلّ طلبات قسمها، مثل كحول التعقيم، وأطباق تغذية للبكتريا، وشرائح زجاجيّة، وقطن، وشاش، وصبغات، وكلوركس، فكانت تقضي عليها بسرعة مريبة. وبنهاية الفترة كنت قد صرفت ما يكفي لمختبر بأكمله، وليس لقسم صغير كقسمها. سألتها عدّة مرّات عن الأمر، فكانت تلفّ وتدور وتشكّك



في مقاصدي حول سؤالها، وفي النهاية ينتهي الحوار بأنّي أنا الغلطانة والشكّاكة، فأشعر بالذنب.

وبينما كنت أحدّث إحدى الموظّفات السعوديّات بالقسم، عرضت عليها أن تشرف على استهلاك الموادّ، علّها ترشد الاستهلاك كحلّ للمشكلة. اعتذرت قائلة: لا يمكن أن أستلم هذه المهمّة والدكتورة سوسو معنا. وأثناء الحوار عرفت منها أنّ الدكتورة مشهورة بعمليّات اختلاس موادّ المختبر وقد أُوقفت في المطار قبل عدّة سنوات بعد تفتيش حقائبها، حيث مُلئت عن آخرها بموادّ تحمل شعار الصحّة، لكنّها أجرت اتّصالاتها بالمستشار (فدا جليل) الذي يشغل منصب وكيل المقام العالي، وتربطه علاقة بعائلتها فأخرجها «زيّ الشعرة من العجين،» والحقّ يُقال فهذه الطبيبة كانت السبحة لا تفارق يدها، وتصلّي في وقت وفي غير وقت، وسبق أن ناقشتها في صلاتها الطويلة في وقت العمل، فكان رأيها: يا شيخة اسكتي. . . دا ربّنا يستأهل أكثر؛ أمّا المستشار فدا خليل فقد أثرى ثراء فاحشًا وهو ينعم بملكيّة منتجعات في أجمل المواقع بمصر يؤجّرها بطريقة (التايم شير).

في النهاية حصل الدكتور عطيّة على رقم وظيفي، لكن ليس في جدّة؛ بل في مدينة أخرى تابعة لمدينة جدّة، وبالطبع هي لن تقبل بهذا الوضع، فما كان منه سوى أن فكّر في التضحية بشابّ صغير مبتدئ استلم وظيفته قبل سحر بعدّة أسابيع، فاستدعاه إلى مكتبه واقترح عليه أن يتمّ تكليفه بدل الموظّفة سحر فرفض؛ لأنّه يعول

أختين له لا تعملان، ووالداه مُتوفّيان، فلا يستطيع أن يسكن في مدينة أخرى ويتركهما، فوعده المدير أنّ التكليف سيكون فترة شهر فقط، حتى يتمّ تحويل أوراق عملها لجدّة، وبعدها يعود هو لمقرّه الأصلي، وافق الشابّ المسكين، وأخذ قرار التكليف، وداوم في المدينة البعيدة. بعد انتهاء فترة الشهر وعند رغبته في العودة تمّ إخباره أنّ الدكتور عطيّة عمل له تكليفًا مفتوحًا، أي من دون مدّة محدّدة، وأنّ وظيفته في جدّة تمّ إحلال سحر فيها.

لم يستسلم الشابّ فجاء إلى مكتب المدير لمواجهته، فما كان من الدكتور عطيّة سوى أن حاول تهدئته ووعده خيرًا بأنّه سيقوم بتسوية الأمر، إلاّ أنّ الموظّف لم يقتنع بكلام الدكتور عطيّة، وذهب إلى مكتب سحر ـ التي كانت على علم بكلّ شيء ـ ليقنعها بالتنحّي عن وظيفته في جدّة، لكنّها أنكرت علمها بما تمّ، وأكّدت عدم علاقتها بالمكيدة التي حدثت، وقالت له: لا شأن لي بما حدث لك. ظلّ النقاش بينهما مستمرًّا حتى صلاة المغرب، فخرج من عندها أثناء الأذان وهو يكرر: حسبي الله ونعم الوكيل فيك يا دكتور عطيّة أنت وسحر، حسبنا الله ونعم الوكيل، فلم تمرّ عدّة شهور حتى أُزيل من منصبه.

عادت سحر للعمل وأنا المديرة الصوريّة، وصار المدير يفكّر بطريقة ما لتنحيتي عن الوظيفة لتسليم المختبر لها. ونظرًا لأنّي سوف أنحّى لا محالة، ولأنّه عادة ما يقف في طريقي عند أخذ إجازاتي، فقد قرّرت أنا الاستفادة من هذا الظرف، فتقدّمت بطلب إجازة لمدّة



أربعة أشهر أسافر فيها على حسابي الخاصّ لأخذ دورة في اللغة الإنجليزيّة، وقد عرفت أنّه سيوافق على طلبي بسرعة، فكان لي ما أردت، وخرجنا جميعًا منتصرين، أنا وهو وهي. عادت سحر تحمل أعلام الانتصار، فأخذت موقع المديرة السابقة ريهام ومكتبها، ومكانة أكثر من مكانتها.

مضى شهر تقريبًا على عودتها، وقد قرّت عين المدير بها، إلاّ أنّ الجميع فوجئ بوجود شكوى جديدة كيديّة ضدّهما مرّةً أخرى، مفادها أنّ هذه الموظّفة قد مُنعت من دخول المستشفى بقرار رسمي، وها هي الآن تعود مع كلّ ما يشوب علاقتها بالمدير من شوائب، فعاد القرار مرّة أخرى وصدر بمنعها من العمل في المستشفى، وتمّت إعادة توجيهها إلى مستشفى آخر، لكنّها رفضت تنفيذ القرار، واحتجّت بالاعتكاف في منزلها إلى أن يقوم الدكتور عطيّة بحلّ هذه الإشكاليّة، وظلّ هذا الوضع قائمًا لفترة قاربت أربعة أشهر، كان الدكتور عطيّة حينها يقوم بإرسال راتبها إلى منزلها مع سائق المستشفى، حتى لا تزعج نفسها بالمجيء (وكنّا حينها نستلم الرواتب باليد)!

مرّت فترة زمنيّة وهدأت الدنيا ومات الموضوع. ونظرًا لعدم وجود جهات رقابيّة تتأكّد من عدم خرق القرارات، فقد عادت سحر إلى عملها من جديد، لكن بعد فترة الهدوء عاد مسلسل سحر والدكتور عطيّة، وكان مسلسلاً أكثر سخونة من كلّ قصص الدكتور عطيّة الغريبة.

كانت سحر تحضر الساعة العاشرة لتمارس هواياتها في الثرثرة واستعراض جمالها، فصارت علاقتها بالدكتور عطيّة سيرة الكلّ في المستشفى، ولم يعد هو يعبأ بأحد، فأصبح يُصرّح عيانًا بيانًا بهيامه بها. كان يبتسم لكلّ كلمة تقولها، ويكسوها بنظرات ملؤها الهيام، بينما هي تعامله وكأنّه صبي من صبيان والدها، بنوع من الإنسانيّة والشفقة التي تليق ببنات الأصول، لكن عندما يتجرّأ ويغضبها كانت تردّد عباراتها الشهيرة: «المستشفى هادا يُدار بواسطة الساكتين والحُسالة» تعني الساقطين والحثالة، ثم تبدأ بالتندّر بأنّ الرجال هنا لا يراعون الإتيكيت، فالمدير يلبس في رجله نعلاً، ويأكل الفصفص بطريقة مقرفة، والموظّفون يجلسون واضعين رجلاً على رجل، كاشفين الثياب عن سيقانهم بطريقة فجّة، عندما ألمح البعض لاحتمال ارتباطهما، أجابت مع ضحكة صاخبة: «والله ماما كانت تتلني» (تقتلني).

لم يكن احتقارها له شأنها وحدها؛ بل وصل الأمر لوالدتها التي كانت غير راضية عن عمل ابنتها في هذا الموقع المتواضع الحقير، مع هؤلاء الحثالة من عامّة الشعب (نحن)، فقد اعتدنا عليها أنّها تتّصل بابنتها كلّ مرّة تتأخّر في الدوام لتمطرها بوابل من الصراخ والتأنيب، وفي مرّة ـ على مرأى منّا جميعًا ـ طلب الدكتور عطيّة الهاتف من سحر ليهدّئ أمّها التي كانت في نوبة صراخ على الجهة الأخرى. بدأ بالحديث معها فلم نسمع سوى صراخها يزداد، ثم مرّت لحظات صمت عرفنا أنها أغلقت السمّاعة في وجهه، فابتسم بكلّ أريحيّة وقال: مسكينة.. ماما معصّبة!



كانت سحر عضوًا بارزًا في كلّ اجتماع يُعقد، سواء في ما يخصّ المختبر أو غيره، ويكون موقعها أمام عينيه، حتى يقرأ أفكارها، ويبحث عن رضاها في قراراته، وفي أحد الأيّام، وبينما هم في أحد الاجتماعات، حيث كانت تطالب بضمّ عيادة المرض الصدري للمختبر، لكن طلبها قوبل بالاحتجاج من الجميع، فظهرت على وجهها علامات الامتعاض، وما إن لاحظ الدكتور عطيّة غضبها حتى أوقف الاجتماع، وأمر المجتمعين بالانصراف ليجلس معها ويعرف ما الذي أغضبها. وبصفة عامّة ففي القطاع الحكومي يمكن إيقاف أيّ اجتماع، بغضّ النظر عن أجندته ودون أيّ انتقاد.

خرج الأعضاء وهم يتهامسون ويضحكون على سخافة المدير، وعلّق أحدهم، وكان رئيس قسم، قائلاً: طوال عمري كنت سعيدًا بأنّي رجل، ولكنّي اكتشفت أنّي مخطئ، فلو كنت امرأة لحققت كلّ أهدافي دون أيّ تعب.

فأجابه آخر: أنت بالذات لو كنت امرأة لكنت عانسًا، ولا يرضى أحد حتى يكلّمك، فاحمد ربّك أنّك طلعت رجلاً.

# ارفع رأسك أنت سعودي

في المختبر كان هناك ١١ موظّفًا يغطّون ١٦ ساعة عمل، وعدد العيّنات لا يتجاوز العيّنتين يوميًّا.

وبالنسبة للدوام الليلي، فقد أُسند إلى موظّفة هنديّة، اشتكت لتراب الأرض من الظلم الذي وقع عليها؛ كونها تعمل منذ شهور في فترة عمل ليليّة، بينما السعوديّون والسعوديّات ينعمون بالعمل المسائي والصباحي، لكنّها لم تبذل أيّ محاولة لتصعيد الموقف، لأنّ ذلك يعني أن تجعل وظيفتها على المحكّ، لذا يجب عليها الاستمرار بصمت. وبالنسبة للمدير فقد كان يدرك أنّ ما يقوم به ليس عدلاً لكنّه كان يصرّ على أنّه: «ارفع رأسك أنت سعودي» وبالتالي لا بدّ أن يكون السعودي مميّزًا عن غير السعودي!

ومن الملاحظ أنّ الكثير منّا عندما يتلقّى خدمة «كسعودي» بحيث تكون أسرع أو أفضل قليلاً من الخدمة التي يتلقّاها الوافد، يشعر بشيء من النشوة، لكن إذا ما أعدنا النظر قليلاً في الأمر برمّته،



سنجد أنّ هذا الوضع ليس عادلاً، فالظلم يضرّ الظالم كما يضرّ المظلوم بالدرجة نفسها.

فعلى سبيل المثال، عندما يكون راتب الممرّض الوافد أقلّ من راتب الممرّض السعودي، وفي الوقت نفسه عندما يكون الممرّض الوافد تحت طائلة التقييم الوظيفي بحيث إنّ سوء أدائه قد يؤدّي إلى فصله من العمل في أيّ وقت، وليس مثل الممرّض السعودي الذي مهما وصل سوء أدائه لا يمكن فعل أيّ شيء حياله وكأنّه صفة وراثيّة، فإنّ وضعًا كهذا يجعل أصحاب المستشفيات الخاصّة، وحتى المسؤولين عن التعاقد والتوظيف في القطاع الحكومي يفضّلون توظيف غير السعوديّين، فالتكلفة أقلّ والقانون ينطبق عليهم ببساطة، أيّ أنّ الراتب منخفض والالتزام بالعمل أعلى، ممّا يؤدّي إلى أن يستريح الممرّض والممرّضة السعوديّان في البيت انتظارًا للفرج، وهذا الوضع ينطبق على كلّ المهن والوظائف الأخرى.

كما أنّ ظلم الموظّف الوافد لا يجعل السعوديّين عمالة معطّلة في بلدهم فحسب لصالح الوافدين، ولا يعمل على إفراغ البلد من المال الذي يخرجه الوافد لبلده؛ بل يعمل على نخر المؤسّسات من الداخل، فالموظّف الوافد، على سبيل المثال، ومهما عاين من مظاهر الفساد، ومخالفات أخلاقيّات المهنة، لن ينتفض ولن يحاول فعل أيّ شيء لإصلاح الوضع، لأنّ مصلحة البلد لا تعنيه، ولأنّه هنا هو النقطة الأضعف؛ بل الغالب الأعمّ يتحوّل يدًا مساعدة للمدير أو المسؤول الفاسد اتّقاءً لشرّه أو مشاركة له في الأرباح.

كانت سحر تحصل على كلّ ما تريد لمكتبها دون عناء وأكثر بكثير من احتياجها، في الوقت الذي كنّا نحن نتسوّل فيه التجهيزات والمكاتب، فكنّا نخشى أن تضع سحر عينها على أيّ من التجهيزات، فأيّ شيء تتمنّى وجوده لديها تتحوّل أمانيها إلى حقيقة، بغضّ النظر عن الجهد الذي نبذله في سبيل الحصول على هذه المعدّات.

وحدث ذات مرّة أن جاء فريق عمل من مكتب منظّمة الصحّة، وأحضروا معهم الكثير من الأدوات المكتبيّة. وبعد انتهاء المناسبة، طلبت السكرتيرة الخاصّة بالفريق من الدكتور أن يقوم بشحن الصناديق التي تحوي أدوات مكتبيّة جديدة لم تُستخدم ولم يتمّ فتحها إلى مقرّ المكتب، فوعدها خيرًا، وبعد أن سافرت قام هو بأخذ الصناديق إلى مكتبه، وكان لسحر منها نصيب الأسد.

كانت طبيعة عملي أنا وصديقتي الطبيبة هدى تقتضي تصميم مطويّات تثقيفيّة، فتقدّمنا بطلب كمبيوتر بمواصفات ملائمة، بعد جهد جاء هذا الجهاز وبغمضة عين أُرسل إلى مكتبها، وهي التي لا تجيد حتى طباعة خطاب. ولم يقف الأمر عند الأجهزة فقط؛ بل يصل الأمر أحيانًا إلى إرسال الطعام، ففي مرّة كنت في مكتب المدير يسألني عن بعض المهامّ، وبعد انتهاء الاجتماع حمّلني ساندويتشات لأوصلها لها فوافقت، وفي الطريق غيّرت رأيي، وتوجّهت إلى صديقتي في القسم وأكلناها مع كوبَيْ شاي بالنعناع. كانت السندوتشات لذيذة جدًّا، ولا أعرف سرّ لذّتها بالضبط، ولكن ربّما



لأنّ فيها نكهة السخرية من المدير وتصرّفاته، في خضوعه التامّ لها، لكنّه كان أسدًا على بقيّة الموظّفات اللواتي لا يوافقن هواه. فقد حدث أن وافق على استقبال ممرّضة اشتكى له مديرها كثرة غيابها، فهي تعاني من ظروف نفسيّة قاهرة، فقد تزوّجت وهي طفلة في الخامسة عشرة، من رجل كبير في السنّ، سامها كلّ أشكال التعذيب وطلّقها وهي حطام، تتعايش على المهدّئات النفسيّة، ولا تكاد تعي ما حولها، وكانت من الفقر لدرجة أنّ انقطاع فتات الراتب الذي يبقى لها بعد الحسومات يعني أنّها سوف تُرمى في الشارع.

وبهدف التأديب والإصلاح، كما يقول، وصلت الممرّضة إلى مقرّ عملها الجديد، وبدأت بمسلسل الغياب وإحضار الأعذار الطبّيّة، فما كان من المدير إلاّ أن قام بالترصّد لها والتساهل معها، ثم حوّلها للتحقيق ورفع أوراقها لإدارة صحّة المدينة، ومنها لمقرّ المقام العالي ليصدر بحقّها قرار الفصل من الوظيفة، فتظلّمت الممرّضة، وصارت تبكي بشكل مستمرّ، ورفعت شكوى عن طريق أحد أبناء قبيلتها في المديريّة، حيث أوصل القضيّة إلى ديوان المظالم، ولا أعرف ما الذي تمّ بشأن قضيّتها.

والمدير بالطبع غير مخطئ في فصل هذه الممرّضة من العمل، فالمرضى لا ذنب لهم في ظروفها، لكنّ الدكتور عطيّة كان يترك أصدقاءه وصديقاته يغيبون كما يحلو لهم، ولا يسمح حتى بنقاش الأمر، فهو مع بعض الموظّفين منضبط انضباط الإنجليز ومع البعض حنون كحنان الأمّ.

وصل رذاذ الأحداث المتطاير إلى منزل الدكتور عطيّة، فلم يكن هذا الأمر ليمرّ بسلام على زوجته، فازداد تردّدها على عملنا، ثم طلبت من زوجها إيجاد عمل لها في المستشفى، فرفض بحجّة أنّه لا يرغب بأن يتحدّث الناس قائلين إنّ زوجته ستكون فوق القانون، ولا أعرف إذا كانت حجّة واهية مثل هذه قد انطلت عليها، إلاّ أنّها في إحدى زياراتها انفردت بي بصورة مفتعلة لتسألني مازحة، ولكنّي متيقّنة أنّها تعني كلّ كلمة فيها، إذ قالت: إيش رأيك في الدكتور عطيّة، تعتبريه لعّاب؟ فأجبتها بسؤال: ماذا تعنين؟ لم أفهم قصدك.

عندها صرّحت بشعورها، وقالت: هل تتصوّرين بينه وبين سحر شيء؟

شعرت بألم هذه المرأة، فأجبتها أنّه لا يمكن أن يكون بينهما شيء جدّي، فهي لا تعبأ به تمامًا، وتعتبره من طبقة مختلفة عن طبقتها.

لم تُعجبها إجابتي لكنّها اطمأنّت كثيرًا على زوجها، لكنّ زياراتها صارت ملحوظة للمستشفى، وكانت تأتي محمّلة بالورود له عند كلّ مناسبة متاحة، وكأنّها تعلن للجميع أنّه لها وحدها، وأظنّ أنّ الاحتفاظ بمثل هذه النوعيّة من الرجال، يعدّ من قبيل العار، لكن لكل «ساقطة لاقطة»، و«لله في خلقه شؤون!».



## غدًا الزيارة المفاجئة لصاحب المقام العالي

إدارة الخدمة الصحّيّة تعتبر واحدة من أكثر نظم الإدارات تعقيدًا لتشابك الكثير من العوامل، منها: صحّة الإنسان، والتقنيّة الطبّيّة، وتنوّع تخصّصات العاملين، وتكلفة الخدمة، وأولويّاتها، مع مراعاة إدارة الموارد البشريّة، وإدارة العمليّات، ونظم التقييم المعقّدة التي تدخل فيها حسابات ماليّة وطبّيّة وتقنيّة وأخلاقيّة، وموارد بشريّة تقيس مدى فعاليّة الخدمة مقابل ما يُرصد لها من ميزانيّات جبّارة.

لكنّ كلّ هذه التعقيدات والمسائل المصيريّة تتحوّل إلى ألعاب طفوليّة عندما تتحدّث عن قطاع في العالم الثالث، ولأنّ واحدة من خصائصنا، نحن المسلمين والعرب بصفة خاصّة، هي ارتباطنا المرضي بالماضي، لا فرق بين متعلّم أو جاهل، كبير أو صغير، فلتقييم سير العمل في المستشفيات ننفصل عن معاصرتنا ونترك العلوم الحديثة، لنتبّع طرق وردت في قصص السلف الصالح، ونوادر ألف ليلة وليلة، وأشهرها أن يتنكّر وزير الدولة، أو الملك الصالح ليسير

في الشوارع، ويتفقّد أحوال الرعيّة. وبهذا الأسلوب نفسه لا زلنا نقيّم الخدمة الصحّيّة. وكما قلت فمن يعرف عن النظم المعقّدة لتقييم الخدمات سينظر لزيارات الوزير أو المسؤول المفاجئة على أنّها حكاوى الليل، ولا يمكن لعاقل أن يتقبّلها في عصرنا الحالي.

في فترة إدارة الدكتور عطيّة، كنّا معتادين على التنبيه من مكتب المدير بأنّ صاحب المقام العالي قد يزورنا غدًا فجأة، فكنّا نستعدّ للزيارة أتمّ الاستعداد، ولكنّ هذا لا يعني أنّه لم تحدث بعض الزيارات الفجائيّة الحقيقيّة، في إحداها دخل إلى المستشفى صاحب المقام العالي (سمير) بدون أيّ ضجّة، وكان مشهورًا بأسلوبه السوقي ولسانه الفاحش، وكنّا حينذاك في موسم الحجّ، وبدأ بالدوران على الغرف في فترة دوام طبيب مصري. عندما شاهد الطبيب المناوب صاحب المقام العالي يتنقّل بين الغرف ناداه قائلاً: هيه أنت.. يا راجل يا اللي هناك.. بتعمل إيه عندك.. أنت مين؟ وعايز إيه؟ توقّف صاحب المقام العالي لبرهة من هول الصدمة نتيجة أسلوب الطبيب الذي يعكس مدى جهله بشكل الدكتور سمير، بالرّغم من أنّ صور الأخير كانت أكثر من صور الفرنسيّة برجيت باردو صاحبة الرقم القياسي على أغلفة الجرائد، فكيف يجرؤ هذا الطبيب على عدم معرفته؟ صحيح أنّ صاحب المقام العالي متنكّر بلبسه للثوب العادي وبدون مشلح، لكن يجب على الموظّف الجيّد أنّ يعرف صاحب المقام العالي حتى لو تنكّر بزيّ بابا نويل!

توقّف صاحب المقام للحظات ثم استدار، وقد كشّر عن أنيابه،



ليرى صاحب الجريمة الشنعاء، ثم قال: أنت بقرة؟ أنت بقرة؟ ما تعرف مين بتكلّم؟ فتدخّل مرافق صاحب المقام العالي: هذا الدكتور سمير صاحب المقام العالي معرّفًا به. مرّت لحظات صمت ثقيلة انهار بعدها الطبيب وامتقع وجهه وامتلأت عيناه بالدموع، وصار يرتجف ويعتذر بشدّة عن أنّه لم يدرك شكل حضرة ـ سعادة ـ صاحب المعالي ـ الأستاذ ـ الدكتور ـ سمير، الذي يجب أن يُحفظ في الذاكرة كما تُحفظ صورة الكعبة.

نظر إليه صاحب المقام العالي بحقد وأردف: سترى لاحقًا!

هذه القصّة، ظلّت تدور في أرجاء المستشفى لشهور عدّة، يردّدها الجميع وسط ضحكات عالية، وكأنّها مشهد من مسرحيّة (شاهد ما شافش حاجة)، علمًا بأنّها قصّة مؤلمة لمن يفكّر قليلاً محاولاً اكتشاف الأمراض النفسيّة المختلفة المعشّشة في داخل المجتمع.

فماذا يعني أنّ هذا الطبيب المسكين لم يعرف صاحب المقام؟

ولماذا يجب أن يعرفه أصلاً؟

كلّ ما يهمّ أن يؤدّي الطبيب عمله بصورة متكاملة وفقط.

ولماذا أُصيب هذا الطبيب بالفزع؟ فما بينه وبين صاحب المعالي خطوط النظام ولا شيء آخر غيرها، وإذا كان النظام فاسدًا ولن ينصفه، فأين هو الإيمان بالله وحمايته ورعايته الذي دوّخنا به العالم؟

# تضخّم الأنا Ego Megaly

عبارة Megaly هي مقطع لمصطلح طبّي يُضاف لآخر اسم العضو البشري، ويشير بذلك لحدوث تضخّم في هذا العضو.

وعلى ذكر سيرة زيارات صاحب المقام العالي، فهذا الرجل، مثل غيره من مسؤولي العالم الثالث، كان مصابًا بمرض يُسمّى تضخّم الأنا Ego Megaly، ولا يوجد تشخيص طبّي بهذا المسمّى، فهو تشخيص ثقافي. والملاحظ أنّ إصابة الدكتور سمير كانت في المراحل المتقدّمة، ومن أعراضه شهوةٌ كبيرةٌ للأضواء والتهاب مستمرّ في الفهم، بسبب التضخّم الشديد الذي يُصيب الأنا، فيطغى على كلّ أجهزة الإدراك والحسّ الأخرى، وهذا المرض هو ما يعلّل ظهور أسماء فرديّة على مشاريع جبّارة لا يمكن إنجازها بواسطة شخص واحد.

ونتيجة لهذا التضخّم، تصبح نفسيّة المسؤول حسّاسة لأيّ نوع من النقد أو التحدّي، فقد يُصاب بهستيريا إذا وُجّه له نقد في صورة



عتب، وينفعل كطفل خُطفت لعبته إذا تخطّاه الموظّف وتوجّه إلى الإدارة العُليا، وقد يُصاب ببوادر حكّة نفسيّة إذا ما شعر أنّ هناك موظّفًا تحت سلطته لديه بريق يشعّ لطبقات أعلى، كما أنّه يصبح على يقين بأنّ كلّ دور برّاق يجب عليه، هو فقط، القيام به. ولذلك نرى، نحن الموظّفين الصغار، أنّ جزءًا ليس بالقليل من وقت العمل يُهدر في مضاربات خفيّة وعلنيّة بين المسؤولين حول من يوقّع الخطاب؟

أين يظهر اسمي؟

من يكتب اسمه قبل من؟

ما حجم ونوع الخطّ الذي يُكتب به الاسم؟

وقد كنت أحاول أن أعرف سبب هذه الصراعات، ولفترة تصوّرت أنّها تحدث بسبب عدم وجود نظام واضح وصريح يقنّن العلاقات ويحفظ الحقوق والواجبات، في ما يسمّى بهيكل المؤسّسة والوصف الوظيفي. ولكن بعد أن ازدادت خبرتي، وجدت أنّ القضيّة أعمق بكثير ممّا تبدو، وأنّه حتى لو وضعنا مؤسّسة بهيكل تنظيمي واضح، فلن تنتهي المشكلة.

ومن الملاحظ أنّ هذه المشكلة ليست في العمل المؤسّساتي فحسب؛ بل موجودة في مجالات أخرى ليس فيها مؤسّسات، ولا هياكل تنظيميّة، ولا مكاتب ومبانٍ ثابتة، ففي الفنّ والثقافة، مَنْ منّا لا يذكر أحمد زكي، الفنّان المصري الذي قام بأداء دور أربع شخصيّات تاريخيّة، منها اثنان من رؤساء مصر (يفترض، حتى ساعة

كتابة هذه السطور، أنّهما شخصيّتان عظيمتان) وشخصيّة الكاتب طه حسين، والفنّان المبدع عبد الحليم حافظ، وقيل إنّه تمنّى القيام بدور أمّ كلثوم، «بس إمكانيّاته ما تساعد!».

فقيام ممثّل واحد بتجسيد كلّ هذه الأدوار، أو حتى تسلّط بطل العمل الفنّي على كلّ الطاقم الذي يعمل معه، وكأنّه لا يوجد غيره على الساحة، ألا يدل على انتشار الـ Ego megaly؟

وقد يكون سبب هذا المرض هو الإهمال الذي يُعاني منه الإنسان العربي في طفولته، فكلّ طفل يحتاج إلى نوع من الرعاية التي تشعره بأنّه مخلوق مميّز وثمين، وأنّ آراءه محترمه وصوته مسموع، مهما تكن نعومته وضعفه. وفي العالم العربي، نادرًا ما ترى أسرة تستمع للطفل باحترام، وليس بعطف واستظراف، ونادرًا ما تجد مدرسة ينصّ نظامها التربوي على أنّ الأطفال لهم الحقّ الكامل في التعبير عن آرائهم دون تحقير، أو تسفيه، أو اضطهاد نفسي من قبل المعلم، وأنّ المعلّم سيحاسب بصرامة في حال تعدّيه على كرامة هذا الإنسان الصغير وحقوقه؛ بل تجد المدرسة ترعى الأطفال بطريقة القطعان، بغضّ النظر عن المتميّز والرسّام والذكي عاطفيًا والذكي رقميًا، و«نظريّة القطيع» تخلق شخصيّات قد تصل لما فوق الستّين ولديها عطش شديد للشعور بفرادتها، ولديها رغبة طفوليّة في لفت الأنظار، والبحث عن التقدير من الآخرين، وللبحث عن وجودها كإنسان مختلف عن الآخر، فقد رأيت، وكثيرًا ما رأيت، مستشارين يدخلون غرف العمليّات، وينجزون عمليّات دقيقة وبمهارة فائقة، لكنّهم



يتأزّمون إذا لم يُكتب أمام اسمائهم كلمة سعادة أو معالي.

صاحب المقام العالي المذكور كان من الحالات المستعصية، فالموظّفون بالنسبة له لا احترام لهم، فكان يقوم بزيارة المستشفيات للتندّر على المديرين والمسؤولين. يخاطبهم بطريقة مهينة لهم وله، وللنظام ككلّ، ومع ذلك تتبعه الصحف والأضواء ممجّدة لإنجازاته. ففي يوم من الأيّام دخل على مستشفى صغير فيه ما يقرب المائة سرير، ولاحظ في الإدارة أنّ أحد الموظّفين قد افترش الأرض وتلحّف السماء، ونام قرير العين تحت المكتب، فتوجّه إلى المدير، وسأله عن عدد المنوّمين عنده. أجاب المدير: ٧٣، فردّ صاحب المقام العالي: تقصد ٧٤؛ لأنّه فيه موظّف تحت نايم! وفي مستشفى آخر سأل عن مناصب الأطبّاء، ثم تقدّم من طبيب سمين جدًّا، وسأله: وأنت ما الذي تفعله في المستشفى؟ فأجاب: أنا كبير الأطبّاء يا صاحب المقام العالي. فعلّق: ما يحتاج تقول، باين إنّك كبيرهم! وهكذا كان يتمتّع في إطلاق لسانه السليط على الجميع، والجميع مطأطئو الرؤوس لا يهمسون وكأنّهم في حضرة الله.

## اصبر على جار السوء

بعدت عنّا سحر وصارت تتعامل معنا بفوقيّة. بالنسبة لي لم يكن يزعجني فيها إلاّ غيرتها منّي، ليس لوجود مميّزات لديّ، فهي أكثر جمالاً ومالاً منّي، ومدلّلة المدير بلا منازع، إلاّ أنّ غيرتها من عملي الدؤوب كانت قويّة، فقد كنت أعمل بجهد، لأنّي أحبّ العمل، ولأنّي طموحة، وهذا الشيء كان يزعجها، فكانت تتفنّن في التضييق عليّ، ولكنّي كنت قد تعلّمت الدرس من مديرتي السابقة، «اصبر على جار السوء...».

لذا قرّرت الصبر والتزام الصمت أمام كلّ ما تفعله معي، فقد أصرّت هي على إعادتي للعمل في المختبر، وجولات التفتيش على مختبرات القطاع الخاصّ، مع عملي في يوم التثقيف الصحّي، فطبّقت القرارات حتى لا أستفزّ غضبها، وحتى أستطيع القيام بواجبي، ولكي لا تتدخّل في عملي، فقد كنت على يقين أنّها زائلة لا محالة.



ففي مرّة جاءت إلى القسم الذي نعمل فيه أنا وصديقتي، فشاهدت القسم وهو في غاية النظافة، فتساءلت بهدوء: من نظّف قسمكنّ؟ فأجبنا أنا وصديقتي: أمس (الجمعة) كان عندنا دوام صباحي فقمنا بتنظيفه.

فقالت: حسنًا، سأحضر لكما أدوات التنظيف والمكانس؛ لتقوما بتنظيف بقيّة الغرف!

في السابق كان موقفي منها هو الصراخ في وجهها والردّ عليها بمستوى قلّة أدبها نفسه، ولكنّي بعد درس ريهام، أجبتها: وأنا أكبت غيظي: طيّب.

لم تكن تمرّ بنا أيّام سكينة وهدوء بعمر اللحظات حتى يعود الدكتور عطيّة لطبعه، وهو إثارته الفتن والمشاكل والعلاقات العدائيّة مع الموظّفين في الداخل، ومع المرافق الحكوميّة الأخرى، فكان بينه وبين مسؤول الرعاية الأوّليّة ودّ مميّز من نوع الودّ الحربي، فيتنافسان على الموارد، وعلى البرامج، وعلى الموظّفين أيضًا. ومن ضمن برامج الحروب الطاحنة، حرب برنامج الأمراض الجنسيّة، وحرب برنامج مرض الفيروسات، والتهاب الكبد، فكلّ إدارة تطمح بضمّ هذا البرنامج أو ذاك إلى غنائمها، ليس سعيًا لخدمة المرضى، بل شعورًا بامتداد سلطتهم وتعاظمها.

## نظريّة: لك يوم يا ظالم

نهاية الدكتور عطيّة، ومن قبله ريهام، أثارت شجون الأحاديث بيننا نحن العاملين. كان الجميع يصرّ على أنّه انتقام الله الواحد الجبّار، ودعوة المظلوم التي لا تنتظر طويلاً مثل بقيّة الأدعية. بالطبع فاللجوء للمفاهيم الدينيّة لفهم هذه الأحداث هو سلوك يبدو ظاهريًّا فضيلة، لكنّه في الحقيقة طريقة تتماشى مع قدراتنا في التفكير ورغبتنا في الهروب من مسؤوليّة ومحاسبة من يُسيء استغلال السلطة، بمعنى أنّ محاسبة المُسيئين، وإيقاف هذه المهازل ليس دورنا؛ بل هو دور الله المنتقم الجبّار.

ولأنّي لست مقتنعة بنظريّة «لك يوم يا ظالم»، فكنت دائمًا أُثير مثل هذه التساؤلات أمام صديقاتي بأنّه: هل معاقبة الدكتور عطيّة، بإزالته من المنصب، تعوّض المرضى الذين أُهملوا عن معاناتهم؟ سؤال مثل هذا كان يواجه بالهروب.

المهمّ أنّه وفي يوم عمل خارج المستشفى اتّصل بي صحافي ممّن



يعملون معنا ليخبرني بما نزل على أذني كالصاعقة، فقال لي: غدًا سترين خبر تنحية الدكتور عطيّة من منصبه، وتسمية طبيب آخر كمدير للمستشفى، وأنتِ أوّل العارفين (لأنّه كان يعرف بحقيقة احتقاري الشديد للدكتور عطيّة وسياساته). صدمني الخبر، وشعرت بخوف من التغييرات القادمة، فهذه أوّل تجربة لي مع تنحية مدير.

عدت إلى المستشفى، فوجدت الأمن مستتبًّا ولا أحد يعرف شيئًا، اتّصلت بمكتب نائب المدير، وأخبرته بما سمعت، فضحك ولم يصدّق الخبر، وعندما حلفت له، وأعطيته اسم المدير الجديد صُدم مثلي، وفي تمام الساعة الثانية ظهرًا جاء الفاكس بخطاب تنحية الدكتور عطيّة. وهذه من الحالات النادرة التي نرى فيها كموظّفين قرار «كفّ يد المدير» الفاسد عن العمل بهذه السرعة، فالعادة أن يستمرّ في فساده حتى تشكو منه الأرض والزرع، ثم يُنحّى.

وصل الخبر كأنّه انفجار هائل هزّ المستشفى، وفي غضون دقائق انتشر في كلّ الأقسام، فمرّ اليوم ثقيلاً على البعض، وخفيفًا «زيّ النسمة» على أغلب الموظّفين.

في اليوم التالي تأكّدنا أنّ الدكتور عطيّة لن يستطيع العودة إلى منصبه. عندها اجتمع بالموظّفين المقرّبين منه وبرؤساء الأقسام، وكنت أنا واحدة منهم، وأخبرنا برحيله.

لقد كانت سعادتي لا توصف بإزالته من المنصب الذي أساء إليه، وإلى المرضى والموظّفين، لكنّي رسمت على وجهي ملامح الجمود، فلا فرح ولا حزن، وبعد مقدّمة خطاب عنتري منه، أكّد أنّه لن

يستسلم، فهذا المستشفى هو الذي أسّسه من الصفر، وأوجده من العدم (يعني باختصار ملك أبوه)، ولا يحقّ لأحد أن يأخذه منه، حتى لو مات جميع المرضى في ظلّ إدارته السيّئة! ثم طمأننا أن لا نقلق، وأنّه سيكون موجودًا دائمًا حولنا ليحرسنا بعينه التي لا تنام.
وبعد أن انتهى، بدأ الموظّفون والموظّفات بالتعبير عن حزنهم وتعاطفهم معه، وقالت إحداهنّ إنّها رأته في المنام، وكأنّه يرمي بسهم ليصطاد سمكة كبيرة، وفي الأجواء صوت يردّد كلمات الآية القرآنيّة الكريمة ﴿وما رميت إذ رميت ولكنّ الله رمى﴾ وفسّرت هذا الحلم بأنّ نصر الله له قريب!

انتهى الاجتماع، فأخذ كلّ الملفّات والأوراق والكمبيوترات التي في الإدارة جميعها بدون استثناء، وترك الإدارة خالية من أيّ ورقة لأعمال المستشفى. أمّا بالنسبة لإدارة السيطرة على الأمراض، فقد أخذ نسخًا من أسماء المرضى والحالات التي لها اسم عائلي كبير وترك البقيّة نظرًا لكثرتها، ثم قام بإغلاق المكتب ورحل.

في ظهر هذا اليوم نفسه، وبينما نحن في الطريق إلى مكاتبنا، تجمّع أغلب الممرّضين والممرّضات في الساحة الأماميّة، وهم يتضاحكون بصوت استفزازي عالٍ، ويتحدّثون عن حفلة كبيرة سيُذبح فيها خروفان، إعلانًا عن الفرح بإزالة الدكتور عطيّة، الذي كان يسمع كلّ ما يُقال ويتحرّق غيظًا، لكنّه كان يرسم على وجهه ملامح القائد المبتسم الواثق من عودته.

في آخر اليوم، وقبل وصوله إلى بوّابة المستشفى، شاهدته وقد



اجتمع حوله بعض الموظّفين فنظر إليهم واحدًا واحدًا، وقال: سامحوني إذا أخطأت بحقّ أيٍّ منكم، أنتم تعرفون أنّ العمل كان هو الأولويّة، ولا تقلقوا سأعود لكم قريبًا، وسنعمل لرفعة المستشفى.
تأمّلت المشهد وبداخلي أقول: يعلم الله أنّك لمن الكاذبين!

# الفصل الخامس

## مدير جديد

جاء المدير الجديد، ومعه قرار التعيين، فرحًا وسعيدًا به، وهو يطمح لاستلام المنصب، ولكنّه لم يجد المدير، فمكتبه مغلق، ولا يوجد أيّ موظّف في السكرتارية لاستقباله وإخباره بما يجري، فانتظر بلا حيلة. فالنظام ينصّ على أنّه لا يباشر في منصبه دون مقابلة المدير السابق. فجاء اليوم الأوّل، ولم يجد أيّ شخص يستقبله؛ توجّه المدير الجديد بشكوى للمدير العامّ في المقاطعة، الذي حسم الأمر بإلغاء قرار المدير الجديد وتعيين مدير آخر، ليكون هذا المدير قد ضرب رقمًا قياسيًّا لأقصر وقت في التمتّع بلقب مدير، وهي ٢٤ ساعة.

ظلّ المستشفى فترة بلا مدير حتى عُيّن شخص آخر في المنصب، وكان رجلاً ملتحيًا ومتديّنًا، وهو من أفضل المديرين خُلقًا ممّن تعاملت معهم. لقد كان منصفًا بطريقة لم أقابل مثلها حتى اليوم. كان يقبل النقد، ويتعامل مع الجميع بالصبر والخُلق القويم نفسه، اسمه الدكتور سلمان.

جاء الدكتور سلمان إلى المستشفى بعد أن أُنهِكت قوى الدكتور عطيّة، وأُجبر على الحضور لتسليم العمل، فاجتمعنا نحن الموظّفين المسؤولين عن المهامّ، لكي يتعرّف المدير الجديد علينا وعلى مهامّنا، تحدّث الدكتور عطيّة حول جهده الجبّار والخارق، الذي قام به في بناء هذا الصرح العظيم، ثم بدأ بتعريفنا بالمدير، وعند الحديث عن أعمال المستشفى توجّه المدير الجديد إلى المكتب ليأخذ بعض الأوراق لتسجيل بعض ملاحظاته، فلم يجد ورقة واحدة ولا حتى قلم رصاص. فتّش في الأدراج، فإذا هي خالية، وكأنّه مكتب جديد في طور التأسيس.

نظر إلى الدكتور عطيّة مازحًا: دكتور عطيّة، أنت لم تترك لي حتى ورقة واحدة أكتب عليها!

ضحك الدكتور عطيّة ولم يعلّق، وأثناء ذلك دخل العامل بفناجين الشاي للمجتمعين، فعلّق الدكتور سلمان: الحمد لله أنّك تركت لنا فناجين الشاي، فضحك الجميع وانتهى الاجتماع بالمصافحة بين الرجلين، وكاد قلب الدكتور عطيّة أن يتوقّف غيظًا لأنّ شخصًا آخر سيتولّى منصبه، ثم خرج من المستشفى دون أن يتعرّض لأيّ مساءلة على المستندات التي أُخذت من المستشفى. على أيّ حال، بدأنا صفحة عمل جديدة، وللعلم، فإنّ حضور مدير محلّ مدير أحدث ضغطًا نفسيًّا شديدًا، لأنّ أمورنا وأمور المرضى والمشاريع كلّها تعتمد على مزاج المدير وشخصيّته وما يحبّ وما يكره.



## يا جامع القلوب

من عادات المسؤولين في مديريّة المدينة أنّهم إذا اختلفوا في ما بينهم، فإنّ قراراتهم الكيديّة تجاه بعضهم البعض لا تنتهي. ومن أكثر من صدرت بحقّهم قرارات من هذا النوع كان الدكتور عطيّة، فقد جاء قرار إزالته من المنصب دون أن يحدّد مصيره، وبهذا يُترك ليعيش فترة من الزمن، وهو هائم في الفضاء ليس له مرجع ولا مكتب ولا موظّفون، وقد مرّ عطيّة كثيرًا بمثل هذا الحال، وهذه المرّة كانت إحداها. وبعد أن جلس طويلاً على مكتب مدير المدينة ينتظر البتّ في شأنه، تقرّر تسليمه إدارة مستشفى آخر من أقدم مستشفيات المدينة، وكانت تُديره امرأة، تولّت إدارته ليس لكفاءتها، ولكن لأنّ قريبها كان مدير المدينة، وفي عهدها حصل أن نُقل دم غير مطابق لمريضة نتيجة خطأ الممرّضة في أخذ كيس الدم المخصّص لهذه المريضة، فتوفّيت المريضة، أمّا المديرة، وقد عرفت بالتفاصيل فقد دفنت الموضوع مع المتوفّاة، وانتهت القضيّة في ذمّة الله.

استلم المدير عطيّة هذا المستشفى، وهو مُؤسّس وجاهز بعصاباته وتكتّلاته المستقرّة منذ وقت طويل، ولأنّه يحوّل أيّ مكان بركانًا يغلي، بسياسات التصعيد، وإلقاء القنابل، وإثارة الفتن، ولا ينتهي يومه إلاّ والدنيا تشتعل من حوله، فقد بدأ بسحب المناصب، وتحويل فلانة إلى التحقيق وفلان إلى دوام ليلي. وهكذا حوّل المستشفى الذي تربّعت على عرشه (المديرة السابقة) كاتمة أنفاسه ومخفية وجوده إلى موقع الحدث الساخن. لم تمرّ سنة على تعيينه حتى تجمّع الموظّفون ليضعوا تواقيعهم على ورقة شكوى ضدّه، وبهذا صار هو أوّل مدير يوحّد صفوف الموظّفين أعداء وأحبابًا، أطبّاء وممرّضين، حملة الدكتوراه والسعاة، نساء ورجالاً ضدّ قضيّة واحدة هي الدكتور عطيّة، وبذلك استحقّ لقب موحّد الصفّ. رُفعت الشكوى لإدارة المدينة فتلقّاها أعداؤه بالفرح والسرور، وخلال أسبوعين خُلع من منصبه، وعاد ليصبح ذرّة، حرّة طليقة متطايرة في فضاء الوظيفة.

أخيرًا.. أدرك المسؤولون في صحّة المدينة أنّ هذا الرجل خُلق ليصبح مديرًا، ولكنّ المشكلة أنّه إلى الآن لم توجد الإدارة ذات المواصفات الملائمة لشخصيّته غير المستقرّة، وهذا الإدراك غيّر طريقة تعاملهم معه، وغيّر مسار حياته إلى الأبد حيث أُعطي إدارة صغيرة في مقرّ المقام العالي، واستقرّ فيها مع عدد من الموظّفين والموظّفات من خاصّته. ولكنّ هذا لم يمنعه من أن يعود للأضواء من فترة لأخرى، فقد قيل إنّه اخترع نوعًا معيّنًا من الكريمات الخاصّة التي تمنع تسلّخ أفخاذ الحجّاج وبدون رائحة عطرة فيجوز استعماله،



وهذا الاختراع يليق به فتفكيره لا يصل لأعلى من ذلك.

اختفت بعدها أخبار الدكتور عطيّة في معمعة الحياة، إلاّ أنّنا التقينا بعد ذلك بسنين في إحدى المناسبات، وألقيت عليه السلام، فنظر إليّ شزرًا وباحتقار، وقد تساءلت في بادئ الأمر عن سرّ التغيّر المفاجئ، ولكنّي عرفت لاحقًا أنّ أبناء الحلال أخبروه، بعد خروجه من المنصب، أنّي كنت من أكثر الناس فرحًا بإزالته، وأنّي أذكره بسوء وأذكر أيّامه باسم «أيّام الفساد العالميّ».

وفي يوم وبينما أنا في مديريّة المدينة رأيته في أحد المكاتب يجلس وقد رفع رجله على الأخرى، ووجّه شبشبه إلى الباب في وجه الداخل. ابتسمت قائلة: دكتور عطيّة كيف حالك؟

نظر إليّ بطرف عينه، وكأنّه يتذكّرني فأجاب: الحمد لله، فينك يا بنت؟

فعلّقت: سبحان الله، ما اتغيّرت زيّ ما أنت. كلّ الناس الزمن يغيّرهم لكن أنت، ما شاء الله، زيّ ما أنت!

ابتسم ابتسامة عريضة تدلّ على الرضا؛ معتقدًا أنّي أعلّق على شبابه وأصالته. بينما أنا أعلّق على همجيّته وقلّة ذوقه.

## مدير اثنين في واحد

في هذه المرحلة من عمري الوظيفي، كنت مثل بقيّة موظّفي الحكومة، أحلم بـ «المدير المنتظر» المخلّص الذي يملأ المؤسّسة عدلاً ونورًا، بعد أن مُلئت ظلمًا وفجورًا، فصورة البطل الواحد الذي سيواجه الظلم والمفسدين وحده، ونحن خلفه يقودنا بشجاعة إلى الطريق القويم، لا زالت مطلب الكثير من الموظّفين، ومفاهيم مهمّة كسلطة النظام، وسيادة القوانين، والأداء العالي، والإنتاجيّة المرتفعة، ورضا العاملين والعملاء غائبة عن وعي الموظّف الحكومي، كغياب الأنهار والثلوج عن وعي أهالي جدّة.

أوّل سؤال كنّا نسأله عندما يُعيَّن مدير جديد: هل هو طيّب؟ هل سيتركنا ننعم براحة البال بعد كلّ ما تعرّضنا له، وبالطبع سؤال ساذج كهذا يوضّح غياب النظام، فسواء كان المدير طيّبًا أو شرّيرًا فهذه مشكلته هو شخصيًّا، فالقضيّة ليست قضيّة مصاهرة.

جاء المدير الثاني وكانت معه دروس جديدة تعلّمتها في الحياة،



فالإدارة الناجحة لها عدّة متطلّبات، اثنتان منها متلازمتان، وهما: المعرفة بعلم الإدارة، والتحلّي بأخلاقيّات العمل. ولم يحدث أن توفّر هذان البندان في أيّ مدير ممّن عملت معهم حتى ساعة كتابة هذه السطور، أمّا غيابهما فهو الشائع والأعمّ، ولكن إذا كان ولا بدّ، وبما أنّنا لسنا من اخترع مفهوم «اثنين في واحد» فإنّي أفضّل مديرًا تنقصه المعرفة ولديه القيم والمبادئ والأخلاق.

كان المدير الجديد شديد الذكاء، كان مديرًا مطوّعًا متديّنًا بثوب معتدل، وعلى الرّغم من أنّه مطوّع، لكنّه لم يكن يضطهد الآخرين أو الأخريات المختلفين عنه في السلوك أو الرأي. وأذكر أنّ سكرتير مكتبه، ويعمل في مجال الفنّ الذي هو من المجالات المغضوب عليها دينيًّا، لكنّ الدكتور سلمان كان في منتهى الأريحيّة والأخلاق العالية معه، إلى درجة أنّه يسأله في كلّ مرّة يراه فيها: هه كيف أخبار العمل؟ كيف الكاسيت تبعك؟ إن شاء الله ماشي في السوق؟

وبالرّغم من معرفتنا جميعًا أنّه لا يسمع الموسيقى إلاّ أنّنا كنّا جميعًا متعجّبين من احترامه لفكر الآخرين، وحتى حاشية الدكتور عطيّة التي استقبلته بالكيد فقد تعامل معها بنزاهة عالية. حقيقة لن أبالغ عندما أجزم أنّ هذا الرجل هو المثال الوحيد في حياتي خارج المنزل (فترة الدراسة والعمل) كلّها الذي رأيته يطبّق المفهوم القرآني العظيم ﴿ولا يجرمنّكم شنآن قوم على ألاّ تعدلوا اعدلوا هو أقرب للتقوى﴾ (سورة المائدة: الآية ٨).

## رأس الإله وقدم الإله

مع الإدارة الجديدة تنبّهت لأمور جديدة، وبملاحظاتي لديناميكيّة العلاقات بين طبقات الموظّفين، أدركت أنّ الفساد الذي نعانيه لا يخصّ طبقة دون الأخرى، وأنّ مقولة: «إذا صلح الرأس صلح الجسد» ليست صحيحة. والفكرة السائدة بأنّ ما نعانيه سببه المدراء في مؤسّسات العمل، والرؤساء على مستوى الدول ليس صحيحًا أيضًا. فالمشكلة التي نعاني منها في مجتمعاتنا هي فساد الوحدة الأساسيّة في المجتمع، وهي الإنسان، وهذا الفساد له أسباب عديدة تحتاج إلى أبحاث ومفكّرين لحلّ معادلاتها.

تنبّهت في هذه المرحلة إلى أنّ تركيبة أيّ إدارة حكوميّة عادة تكون مقسّمة طبقيًا إلى أربع طبقات مثل الشعب الهندوسي بالضبط، مع بعض الفروق. الطبقة الأولى: وهي تعادل طبقة البراهما التي تقول الأسطورة إنّها مخلوقة من رأس الإله، وهم المدير وجماعته، وهذه الفئة في الصحّة محصورة بالأطبّاء، ولأنّ الفرد من هذه الطبقة مخلوق من رأس الإله، فهو ينعم بالامتيازات من دون أيّ مبرّر،



سوى ذلك الرأس الذي خُلق منه. لهم الحرّيّة المطلقة في الحضور والغياب، والإجازات التي تُؤخذ دون أنّ تسجّل نظامًا، والمشاركة في الأنشطة الإعلاميّة، والحصول على خطابات الشكر ودروع التكريم، والأخيرة لها ميزانيّة تصل لمئات الألوف.

ثم الطبقة الثانية: وهم في الصحّة طبقة الحرفيّين والعاملين النشيطين، وهذه تتشكّل من أطبّاء وفنّيين وغيرهم، وتقع عليها واجبات وأعمال المؤسّسة كاملة، وينتمي لهذه الطبقة من لديهم ميل فطري للعمل، بغضّ النظر عن النتيجة، سواء أنجزوا شيئًا أم لم ينجزوا. المهمّ أن يعملوا، فهم يعملون في أيّ ظرف وفي أيّ وقت، وبسبب وبدون سبب، لقد رأيت منهم من يعملون بالضبط كمن يقف في وسط البحر لينقل الماء بوعاء من الجهة اليمين إلى الجهة اليسار. هذه الطبقة قد تتأثّر إيجابًا بتغيير المدير. فينتقل أفرادها للطبقة العُليا، لكنّها لا تتأثّر سلبًا بتغيير الإدارة، لأنّها تعمل كلّ شيء دون تذمّر وعادةً ليس لديها أطماع.

الطبقة الثالثة: وهي في القطاع الحكومي مخلوقة من قدم الإله، وهي الطبقة الغضبانة، والمغضوب عليها في الوقت نفسه، فهذه دائمًا ما يتمّ رصد حضورها وغيابها بصورة متعنّتة، ولها نصيب من التحقيقات والشكاوى بسبب وبدون سبب، وهي بدورها تعمل دور الإعلام المضادّ الذي يشوّه كلّ ما يخصّ سمعة الإدارة.

الأخيرة :وهذه الطبقة مخلوقة من جزمة الإله (إله الهندوس ليس له جزمة لكن في الصحّة هذا وضعهم) وهم المهمّشون والمنبوذون، وهؤلاء عادة ما يعانون من مشاكل صحّيّة ونفسيّة يُحكى عنها، مثلما

يقال: إنّ «فلانًا عنده حالة نفسيّة، لأنّ زوجة أبيه كانت تعذّبه، وافتكر تعذيبها لمّا خلعته زوجته، أو فلانة زوجها تزوّج عليها، وصار عندها وسواس قهري، أو فلانة ما اتزوّجت فصارت مو صاحية». وهذه الفئة كثيرة جدًّا، وأكاد أجزم بأنّها تشكّل ٣٠٪ من القوى العاملة. والمدير رأفةً بهم، أو قرفًا منهم ومن وضعهم، لا يسند لهم أيّ مهمّة، ويظلّون كذلك دون تغيير في مواقع عملهم لفترات طويلة قد تصل لعشرين سنة، وأيّ مدير يحاول الاقتراب منهم قد يوصم بالقسوة، وعدم الخوف من الله.

كلّ هذه الطبقات لها ردود فعلها الخاصّة مع تغيير الإدارات، لكن أهمّ ردّة فعل هي التي تحدث مع الطبقة العُليا، وهي الأكثر تأثّرًا، فغالبًا ما يسقط أفرادها ويصبحون من المغضوب عليهم، أمّا الطبقة الثالثة، فإذا لم تكن قد أدمنت الغضب والثورة، فقد يتمّ رفعها إلى مستوى الحظوة، لأنّها الوحيدة التي تمتلك أخطاء الإدارة وعيوبها السابقة، أمّا المهمّشون، فهم طبقة تظلّ راكدة لفترة طويلة دون تغيير، فهم كالتراب في قاع المحيط آخر من يتأثّر بالرياح والأعاصير.

الملاحظة الأخيرة أنّ التقسيم هنا ليس جبريًا كما في المجتمع الهندوسي، بل هي محكومة بمزاج المدير بمعنى ﴿يعزّ من يشاء ويذلّ من يشاء﴾، وهذا الأمر يدركه كلّ من عمل مع مدير حكومي، فالمدير لديه من الصلاحيّات ما يجعل الاستشاري مراسلاً وصبيًّا في بيته، أو يجعل المراسل مديرًا عامًّا «قدّ الدنيا».



## الفتوى الصلبة والقانون الهلامي

بعد تنحية الدكتور عطيّة، وقدوم المدير الجديد، حدث نوع من الفوضى، ظهر معه الكثير من السلوكيّات غير الأخلاقية، ولا أعني بكلمة (لاأخلاقيّة) العلاقات بين النساء والرجال كما قد يتبادر للذهن السعودي، بل أعني أخلاقيّات العمل.

هذه الأحداث جعلتني ألحظ شيئًا في مجتمعنا، فقد كنت أتصوّر أنّ العقول لو غُيّبت قد يأخذ الإحساس أو الشعور مكانها في الحكم على الأمور وتوجيه السلوك، لكنّ ما رأيته أنّه ليس فقط العقول مغيّبة بل حتى الإحساس لا يعمل، وما يحرّك الإنسان ويفكّر له هو الفتوى.

الفتوى هي المرجع الأكبر لسلوكنا، وإذا تعذّر وجود الشيخ الذي يوجّه الإنسان في كلّ حركاته وسكناته بفتاواه، استخدم الفرد الأدوات نفسها التي يستخدمها المفتي، من أدلّة شرعيّة واجتهاد ومطابقة للحكم، ويكون بذلك لدى كلّ شخص مفتٍ خاصّ به،

وهذه من الطرق التي يستخدمها القاصي والداني، في تحديد ما يجب القيام به وما يجب تركه، وتحلّ محلّ القانون والنظام، مع كلّ ما فيهما من مرونة تجعل جميع القرارات قابلة للأخذ والردّ والمفاصلة.

وبالتالي، ومع فكرة الحلال والحرام و«استفتِ قلبك»، تصبح المسألة برمّتها مسألة شخصيّة بين العبد وربّه، وبما أنّ الله غفور رحيم، وبما أنّ أيّ تصرّف خاطئ يدخل في دائرة اللمم أو الكبائر، وديّته أو غرامته ركعتان في جوف الليل، فبالتالي يمكن ارتكابه وقت الضرورة.

عمل معنا طبيب وافد على خُلُق بشهادة الجميع. كان يحضر ساعات العمل، دون غياب أو استهتار، وأثناء فوضى رحيل الدكتور عطيّة، حاول أخذ آلة طباعة، أحضرها من مستشفى كتبرّع بعد عقد نشاطاتنا في التثقيف الصحّي، وبرّر موقفه بقوله: إنّه هو من طلبها من المستشفى الخاصّ، وإنّه سيأخذها لمنزله لإنجاز تقارير العمل، ثم أتبع قوله معلّلاً: إنّ الحكومة لا تعطيه الراتب الذي يستحقّ أسوة بالسعوديّين أيضًا، الذين لا يعملون عُشر ما يعمل هو، وبالتالي فكلّ هذه الأدلّة والقرائن من وجهة نظره جعلت الطابعة حلالاً عليه، ولا بأس من أن يأخذها لبيته، خاصّة أنّ الله العالم أنّه سيستعملها للعمل.

وعندما عارضته قائلة:

لكنْ أنت تخالف القانون يا دكتور. هذه تعتبر ملك الدولة.

أجاب: أقول لك حلال، تقولين لي ملك الدولة؟



أي أنّه طالما أنّ الفعل حلال فلتضرب بالقانون عرض الحائط، فالقول ما قالته القرائن الشرعيّة، وليس ما قاله القانون.

وهذا الوضع يتكرّر بغضّ النظر عن المستوى التعليمي والوظيفي، فمن الموظّفين من كان يأخذ من تمويل الطعام لمنزله، وعندما يناقش في الأمر يقول: إنّ الله يعرف أنّ من يعمل على مثل هذه الموارد سوف تزوغ عينه عليها، وبالتالي سُمح له أن يأخذ منها قليلاً لنفسه بالمعروف، حضرته يقيس نفسه على مبدأ (والعاملين عليها) في الصدقات!

وآخر (يزوّغ) كلّ يوم ثلاث ساعات، بحجّة أنّ عنده شغلاً خاصًا، وعندما يفاتح في الموضوع، يقول: أنا لم أرتكب أيّ محرّم، ولمّا يجي شغل يتمّ استدعائي فأحضر للقيام به، وبالتالي فلا ضرر ولا ضرار. ويضيف أنّه سأل شيخًا بخصوص ذلك فقال له: أهمّ شيء لا تقصّر في شغلك!

ولو صعدنا في الهيكل الوظيفي إلى مستويات أعلى، سنرى مثل هذه المقاييس تصبح أكثر وضوحًا، فهي ما يبرّر بها الكثير من المسؤولين في المناصب العليا سرقة الأموال العامّة، إذ كثيرًا ما نسمع المسؤول/اللصّ في لحظات التجلّي يردّد مثل هذه المعاني: «الثروة الطبيعيّة وعائداتها ملك عامّ للشعب، وأنا ما أخذت عشر نصيبي الحقيقي منه، فما يُعطى لنا ليس سوى الفتات، بينما هناك طبقة ترتع بإيراداته دون حسيب أو رقيب، فبالتالي أنا سآخذ المال الذي من المفترض أن يكون نصيبي من أموال الميزانيّة التي تحت يدي». ثم يقيس وضعه على ما جاء في الحديث عن عائشة رضي الله

عنها أنّ هندًا بنت عتبة قالت يا رسول الله: «إنّ أبا سفيان رجل شحيح، وليس يعطيني ما يكفيني وولدي إلاّ ما أخذته منه، وهو لا يعلم، فقال خذي ما يكفيك وولدك بالمعروف» رواه البخاري ومسلم. ممّا يعني إعطاء الإذن لهذه الزوجة أنّ تتصرّف بدون أن تواجه زوجها. وحسب مبدأ القياس الذي استعمله الموظّف، فهو هنا يمثّل الأمّ المتظلّمة، والدولة هي الزوج الظالم، والاختلاس الذي يقوم به الموظّف هو عبارة عن أمواله التي تحقّ له من الزوج، وهو يقوم بأخذها بهدوء وبالمعروف، وهكذا يعيش سارق المال العامّ بهناء وعافية دون أيّ تأنيب ضمير أو تردّد.

وحتى في حالة الخلافات الشخصيّة في بيئة العمل، عندما كنت أرى الدكتور عطيّة وحاشيته يقومون باستغلال الأنظمة في الانتقام من الآخرين، مثل المضايقات أثناء الدوام، أو التعنّت في التعامل مع الموظّفين، فمثل هذه الأخطاء يسمّيها العامّة (لمم)، ولا تحتاج لصلاة الفجر، ولا لصيام ولا يحزنون، بل يكفي دعاء بسيط مكوّن من سطر ونصف السطر، يكرّره مئة مرّة باستخدام السبحة، كعبارة: سبحانك الله وبحمدك، فتُغفر ذنوبه ولو كانت مثل زبد البحر. هذه القيم والمفاهيم هي التي تحكم كلّ شيء في مجتمعنا، بدءًا من التعامل مع الأطفال، والزوجة، والجيران، مرورًا بقوانين المرور، وليس انتهاء بسرقة الأموال العامّة، ومجرّد فكرة أنّ الإنسان يسمح لنفسه باستعمال هذه المفاهيم وأنّ الشيخ المفتي يمكن أن يحلّ محلّ رجل القانون، ورجل الاقتصاد، والطبيب، والمهندس... كلّ هذه الأمور توضح مدى الفوضى في حياتنا.



أخيرًا.. قد يقول قائل: «طيّب فين المشكلة، يمكن أن نُحيل الفتوى لتصبح قانونًا»، وهذا الشيء وارد، وقد حصل كثيرًا، لكن تظلّ المشكلة قائمة، فالفتوى مرتبطة بأمر سماوي بين العبد وربّه، وهذا يُضفي عليها مرونة شديدة نراها في تضارب الكثير من الفتاوى، لدرجة أن جعلها جميعها قانونًا يعني أن يلغي القانون نفسه.

وهذه ليست مشكلة فرد بل هي فكر مجتمع بأكمله، وأوضح مثال على ما قلته، هو حساب إبراء الذمّة الذي وُضع لمن سوّلت لهم أنفسهم اختلاس المال العامّ أو أخذه بالخطأ بدون وجه حقّ، أو عدم إعطاء العمل حقّه ليعيدوا تلك الأموال (طبعًا الكلام لنا نحن موظّفي الحكومة)، فهذا الصندوق يوضّح كيف أنّنا حاضرون بأجسادنا وغائبون بعقولنا، فبدلاً من بناء نظام قياس لكفاءة الأداء، ومراجعة حركة الأموال، وإنفاق الميزانيّات، ومساءلة المسؤولين (من أين لك هذا؟)، وتدقيق نفقات القطاع الحكومي... فبدلاً من كلّ هذه الإجراءات المعاصرة أُحيلت القضيّة كلّها لموضوع غيبي وهو الحلال والحرام، والعقوبة في اليوم الآخر أو التوبة من الجريمة بإعادة المال المنهوب.

طيّب.. وفي النهاية ما الذي استفاده طفل توفّي في العناية المركّزة، لأنّ مسؤول التزويد يمتصّ الميزانيّة، ويماطل في إحضار أنابيب التنفّس لمثل حالته، أو يتعمّد إحضار نوعيّات رخيصة ويبتلع الفرق في السعر؟

ما الذي استفادته قرية بأكملها لم تُفتح فيها مدرسة لتعليم أبنائها؟

ما الذي استفاده شخص تُوفّي في حادث سيّارة لضعف أداء جندي المرور؟

ماذا استفاد الوطن من عودة بعض المال بعد انخفاض الإنتاج، ورداءة الخدمات التعليميّة، والصحّيّة، وسوء البنية التحتيّة؟

فكلّ هذه المعضلات لم تعالج. وإعادة الأموال دون معاقبة السارق، ودون رصد الأضرار الناتجة وإصلاحها، هي عمليّة غير مجدية؟

وهذا مثال يُظهر بوضوح النمط الثقافي الغائب عن الحاضر على أكبر مستوى لصنّاع القرار.

ولا يمكنني الجزم بسبب رسوخ كلّ هذه المفاهيم في عقليّة الإنسان المسلم، وسبب قدرتها على إلغاء أيّ مرجعيّة أخرى، لأنّي لست مفكّرة ولا باحثة، ولكن ما أراه أنّه ربّما يكون تقادم غرس هذه المفاهيم وإحاطتها بالقدسيّة، وإخماد أيّ محاولة لنقدها ومراجعتها، بالإضافة إلى وجود عوامل أخرى تمدّ هذا النمط من التفكير بكلّ أسباب البقاء، مثل قلّة القراءة، وتهميش المفكّرين وأصحاب المشاريع التنويريّة وقمعهم، ورداءة نظام التعليم، والأساليب التربويّة التي تُعطّل العقل وتقيّده؛ ممّا يجعل الوحدة الأساسيّة في المجتمع (الإنسان) جاهلاً وجهله مبنيٌّ على أسس منظّمة... هذه الأسس تُسيّره وتُحافظ على بقائه، وتجعله مولّدًا نشطًا لكلّ منتجات التخلّف التي نراها، ونظرًا لأنّ الجهل في مجتمعاتنا أصبح في وضع متقدّم، صار لدينا مستشارون وأطبّاء وعلماء مقنّنون جهليًّا (على وزن علميًّا).



## ما فيه في هذا البلد إلاّ هذا الولد

في محاضرة للموارد البشريّة تحدّث المحاضر عن بعض الأبحاث التي أُجريت في مجال الموارد البشريّة، من ضمن نتائجها أنّ هناك ثلاثة تخصّصات يُصاب أصحابها بالغرور وهم على التوالي: الأطبّاء، والطيّارون، وحملة شهادة الدكتوراه.

ومن واقع عملي، فأنا أؤكّد أنّ ما وصلت له هذه الأبحاث فيه نسبة كبيرة من الصحّة، فبالنسبة للأطبّاء يشيع بينهم مرض تضخّم الأنا، وهناك مبرّر يبدو منطقيًّا يجعل أيّ محاولة لمعالجته بدون سيادة النظام أمرًا غير وارد، وغير مفكّر فيه، فقد ترسّخ في عقول الكثير منهم أنّهم خرّيجو نسبة تتجاوز التسعين في المرحلة الثانويّة، أي أنّهم نخبة المدارس. وبما أنّ الحياة مدرسة، فهم يستمرّون في تطبيق هذه القاعدة مدى الحياة.

لهم وضع خاصّ في المؤسّسات الصحّيّة، حيث الثقة المطلقة في النفس، والنظرة إلى الذات على أنّها تنتمي لطبقة المعصومين، فمن

المسلّمات والحتميّات غير الخاضعة للنقاش، أن تكون جميع المناصب والمهامّ والإدارات العُليا من نصيبهم، وبغضّ النظر عن أعمال المنصب، فيمكن وصف شخصيّاتهم ببساطة بـ (know it all personality) أي (الشخصيّة التي تعرف كلّ شيء)، فقد وصل الأمر أن يتسلّم قسم الحاسب الآلي طبيب، وأن تكون عميدات وعمداء كلّيّات التمريض ونوّابهم من الأطبّاء والطبيبات، بالرّغم من حجم الفرق في التخصّص، ومن كون التمريض من التخصّصات المعقّدة، التي يجب دراستها مثل الطبّ تمامًا.

لذا تراهم يديرون الخدمة الطبّيّة، والنفسيّة، والتموين، ونُظم المعلومات، ومراكز الأبحاث، والملفّات، والمطبخ والتغذية؛ لأنّ لديهم كلّ المهارات في كلّ الإدارات والأعمال.

يصل الشعور بالذات إلى أن يتوقّع الطبيب الحصول على مكتب وسكرتيرة خاصّة ومساعد للقيام بالأعمال التي لا يليق به إنجازها، ويتوقّع من العاملين الطاعة لمجرّد أنّه طبيب، أو أنّها طبيبة، حتى لو كانوا تابعين لإدارة منفصلة. ذات مرّة دخلت علينا إحدى الطبيبات غاضبة وهي تقول: فلانة (ممرّضة تابعة لمركز صحّي منفصل) رفضت أن تحضر التقرير الذي طلبته منها، ما الذي تتصوّره؟ هل تتصوّر هي أنّني أنا بنفسي سأذهب لإحضاره؟ قلت لها: أنت التي تحتاجين التقرير فأنت من يتدبّر أمر إحضاره، فقالت: لكن أنا طبيبة وهي ممرّضة، ويجب عليها أن تحترمني. فعلّقت قائلة: الكلّ يستحقّ الاحترام، وهي لا تتبع لك، فأنت لست مديرتها لتأخذ الأوامر منك.



وأخرى دخلت غاضبة على المدير، تشتكي من إحدى الموظّفات قائلة: هذه الموظّفة قليلة أدب، ولا تعرف كيف تتعامل مع الطبيب (وكأنّ هناك دليلاً إرشاديًا للتعامل مع الطبيب)، فما كان من الموجودين في المكتب سوى التبرّم من الفوضى التي جرّأت كلّ من هبّ ودبّ على مقام الأطبّاء.

وفي يوم من الأيّام أراد طبيب أن يمتدح أدائي وتفكيري، فقال: أداؤك ممتاز، وكأنّك طبيبة. . سبحان الله!

وقال مديري في حقّ طبيب آخر في غيابه بلهجة احتقار: «هو أصلاً مو طبيب، هو أصلاً فنّي مختبر، ودرس الطبّ على كَبَر!» يعني وُلِدَ أصلاً من طبقة الكادحين، ويحاول الانتساب لطبقة الأرستقراطيّين. وبسبب هذه النظرة ونتيجة لحصول الأطبّاء على امتيازات تخصّصهم، فالكثير من الفنّيّين من حملة البكالوريوس قاموا بمواصلة تعليمهم على حساب الدولة؛ فقط من أجل الحصول على لقب طبيب.

حتى إدارة المدينة كلّها عمل ورقي بحث والعمل الطبّي لا يمثّل ٢٪ من مجمل أعمال الإدارة؛ لكنّ ٩٩٪ من أصحاب المناصب ومديري مكاتبهم ونوّابهم ومساعديهم، وربّما حتى (فرّاشي) المكاتب من فئة الأطبّاء المتخصّصين والاستشاريّين، فإدارة مدينة جدّة تولاّها استشاريّو قلب، وطبّ أسنان، واستشاريّو جراحة عامّة. مثل هؤلاء لم يقدّروا اليمين التي أدّوها عند التخرّج، ولا عظمة هذا التخصّص، ولا حتى ذواتهم واكتفوا بتوجيه خطاب وحفظ آخر، وحضور

الحفلات واستلام الدروع، وهكذا فالدولة تنفق مئات الملايين لتوفير هذه الكوادر الفنّيّة المكلفة، وتدفع لهم رواتب مرتفعة لينتهي بهم المطاف على مكاتب يُنجزون أعمالاً قد يقوم بها خرّيج دبلوم معهد الإدارة، ثم تشكو إدارة المقام العالي للصحّة من نقص الأطبّاء.



## المدير قبل الإدارة

مع هذا المدير، كان هناك وضع مختلف، فأوّل شيء فعله هو التعرّف على الموظّفين جميعًا، دون أن يجعل أيًّا منهم يؤثّر في تقييمه ومعرفته بالآخر، ثم، بعد ذلك، بدأ باختيار مجموعة من الشباب والشابّات بناء على مقابلاته معهم ليوزّع عليهم المهامّ. وكالمعتاد، فقد أسند رئاسة الأقسام للأطبّاء والطبيبات بغضّ النظر عن تخصّص القسم، وأنا الوحيدة غير الطبيبة التي أُسند لها قسم، فبقي طبيب واحد يعاني من الاكتئاب، وكان يجلس في مكتبه بالساعات يقرأ القرآن ويصلّي ويسبّح طيلة وقت العمل، وإذا بقي لديه بعض الوقت اشتغل بالوشاية بين الموظّفين. فاقترحت طبيبة فاضلة إنشاء قسم مكافحة العدوى بحيث يتمّ تسليمه له، فعلّق المدير قائلاً: لكنّه لا يفهم في عمل مكافحة العدوى، ومهامّها لا تليق بطبيب، فهي من عمل الممرّضات، فاقترحت الطبيبة حلاً لهذه المشكلة أن يكون هو رئيس القسم ويُؤتى بممرّضة تقوم بالمهامّ، فكنّا نحن أوّل من أوجد المدير قبل أن تُخلق الإدارة!

وإنشاء أقسام من أجل عيون رؤسائها ظاهرة شائعة في الصحّة، وعادةً ما يكون المسؤول عن القسم إمّا موظّفًا مسنودًا أو موظّفة مسنودة، أو أخرى مرنة في التعامل، وتُصرف لهذه الأقسام الميزانيّات كالمكاتب، والموظّفين، والمباني في انعكاس واضح للعبث، وغياب الرقيب. ومن أهمّ خصائص هذه الأقسام هشاشتها، فعمرها عادة بعمر وجود الواسطة التي سعت لإنشائها.

ومن هذه الأقسام أذكر مكتب الإشراف على التعليم الصحّي، وقد ظلّ هذا المكتب مفتوحًا لسنوات، وعملت فيه أكثر من خمس عشرة موظّفة، علمًا بأنّه لا يوجد تعليم صحّي يُشرف عليه، فبكالوريوس التمريض تابع للجامعة ومنها لإدارة التعليم العالي، ومعهد التمريض يتبع إدارة المعاهد.

قسم آخر أنشأه الدكتور يزن العري ـ سأتحدّث عنه لاحقًا ـ يحتلّ مكتبًا بسعة خمسة أمتار في خمسة، وهو مجهّز بأحدث التجهيزات، لا تعمل فيه سوى واحدة من العزيزات عليه، تحمل شهادة تعادل الثانويّة، وليس للقسم أيّ مهامّ سوى متابعة مقاييس الجودة في عمل الدكتور يزن.

ركّز المدير الجديد على رفع مستوى الخدمة الطبّيّة، فأحضر نخبة من الأطبّاء السعوديّين المتخصّصين، بعد أن كان المستشفى خاليًا من أيّ استشاري سعودي. بعضهم من مستشفى الحرس الوطني، ومراكز الرعاية الصحّيّة الأوّليّة، ومستشفى جامعة الملك عبد العزيز، وكان يقوم بجولات مستمرّة ليعرف الوضع، كما وسّع دائرة التدريب،



وسمح للجميع أن يعبّر عن شكواه، وكان على خلاف مستمرّ مع الشركة التي تموّل التغذية، وعمّال النظافة نظرًا لرداءة عملهما.

بصفة عامّة، كانت هناك محاولات حقيقيّة ودؤوبة لتطوير الخدمة، فقد هدأ الغليان الذي كان إحدى سمات الإدارة السابقة، وكان هناك إنجاز بالتاريخ والتوقيت لكلّ مهمّة، وهذا شيء لا يوجد تمامًا في القطاع الصحّي، ففي المستشفيات، وحتى ساعة كتابة هذه السطور، لا يوجد شيء اسمه حالة طارئة، أو حالة تتطلّب تدخّلاً طبّيًا عاجلاً خلال أربع وعشرين ساعة كما نرى في الأفلام الأجنبيّة، ولا حتى ٤٨ ساعة، ولا حتى ثلاثة شهور، فكلّ شيء يمكن أن يؤجّل، طالما أنّ الأعمار بيد الله! كما أنّ هناك شيئًا جيّدًا أيضًا، فقد انخفض التعامل مع الشرطة، والجوازات، وإدارة الترحيل.

## حذو النعل بالنعلِ

لأنّنا جميعًا نحمل منظومة القيم نفسها، فإنّ الكثير من الموظّفين عندما يتولّون زمام الأمور تظهر عليهم بوادر الفساد نفسها التي طالما اشتكوا منها وانتقدوها، ويفعلون الشيء نفسه الذي طالما تذمّروا منه، حذو النعل بالنعلِ!

قبل إدارة الدكتور سلمان، كان البعض من الموظّفين، من المغضوب عليهم ومن المظلومين، ممّن يعمل طيلة الوقت بصمت دون أن يلاحظ، تنبّه الدكتور سلمان لأحدهم، وكان موظّفًا متواضعًا في قسم الملفّات، مُهملاً لأقصى درجات الإهمال في الإدارة السابقة، وكان يرفض أن يشارك الدكتور عطيّة في عبثه، ويلتزم الصمت كنوع من الاعتراض، لدرجة أنّنا لم نكن نحسّ بوجوده سوى أنه كان موطن ثقة البعض في عدم ولائه للمدير السابق. مع الإدارة الجديدة، وقع عليه الاختيار ليصبح مدير مكتب المدير، بمعنى أنّه من يُدخل المعاملات على المدير، ويلخّصها ويعطيه المعلومات



حولها، فكان يعطّل معاملات من يغضب عليهم، ويهدّد بصورة مغلّفة من لا يبدون نوعًا من الخضوع لسلطته، بأنّه سوف يؤثّر على رأي المدير، أمّا من يبجّله فسوف ينال الحظوة. وقد ناقشته بالحسنى فقط لأعرف فلسفته في ما يقوم به، فبرّر تصرّفاته بأنّه يؤدّب بعض الموظّفين قليلاً، وأنّه لا يقسو على أحد، وأضاف أنّه في جميع الأحوال هو مجتهد وله أجر إن أخطأ، وأجران إن أصاب!

هذا الموظّف نموذج مكرّر للكثيرين ممّن عايشتهم في ما بعد، فكثيرًا ما كنّا نحتجّ على من يأخذون الأموال الإضافيّة فوق رواتبهم بغير حقّ، ثم بعد سنين أجد من هؤلاء من سلك المسلك نفسه وبألف حُجّة وحُجّة، والاحتكاك بهذه النماذج جعلني، كما قلت، مؤمنة يقينًا أنّ الفساد الذي نعانيه لا يخصّ طبقة معيّنة، وليس مسؤولاً عنه الحكّام أو المسؤولون كما نتصوّر؛ بل إنّه يخصّ «الإنسان»، ومنظومة القيم والمبادئ، التي انفطر عليها ويحتكم إليها، هذه المنظومة بحدّ ذاتها خربة ومتعفّنة، وتتطلّب إعادة نظر جذريّة لتصحيحها.

## معايير مزدوجة

لم يكن هناك أيّ حدث مهمّ في تلك السنة، سوى أنّ المدير كان يحاول أن يحتوي الجميع ويرضيهم، وفي أثناء وجوده التحقت أنا بدراسة الماجستير، وكان هو خير معين ومشجّع. مضت الأيّام بهدوء سوى مغامرات سحر التي ازدادت وضوحًا، فهي لم تحتمل فكرة فشلها في أن تمدّ سلطان أنوثتها الطاغي على المدير الجديد، فقد نحّاها بطريقة غاية في التهذيب وأدخلها دائرة العتمة، وأسلم مهامّ منصبها لموظّف سعوديّ شابّ كانت أهمّ مهاراته الإداريّة الصلاة في المسجد!

سحر تفهم مجتمعنا وتعرفه أكثر ممّا نعرفه نحن، فعلى الرّغم من أنّنا ظاهريًّا نتّسم بالتديّن، ونبجّل المرأة الحييّة المحتشمة، إلاّ أنّ عددًا ليس بقليل من الفنّانات ومستعرضات الجسد يتزوّجن من سعوديّين بالذات. وسحر مع كلّ انفتاحها، لم تكن تعدم المتقدّمين الراغبين في كسب ودّها والزواج منها، وقد عُرف عن ابن أحد



عائلات طبقة النخبة أنّه كان يمرّ بها يوميًّا بسيّارته التي تُعتبر من أغلى أنواع السيّارات؛ ليحظى منها بجلسة، وقد طلب وساطة الغريب والقريب لتوافق وتتزوّجه. وفي جلسة حديث نسائيّة تقليديّة علّقت إحدى الفتيات، بعد أن لسعتها الغيرة، قائلة: هو سيتزوّجها لفترة ليتفاخر بها ثم يرميها. فأجابتها أُخرى عانت من زوجها: إيش يعني؟ ممكن يكون خرّيج سجون، وفقير، ويتزوّجها لفترة ويرميها، وهو (حاسس بالعار منها كمان) وبعد ما يخلّف منها نصّ دسته! على الأقلّ هذا غني، وابن عائلة، وحلو، ولو خلّفت منه راح تضمن العزّ.

هذا الحوار لم يلفت نظري فقط إلى ازدواجيّة المعايير لدينا؛ إنّما لفت نظري لوجود منظومات أخلاقيّة متضاربة ومتناقضة تمامًا، ومتعايشة في ظلّ صراع بارد داخل عقولنا. فبينما تُربّي الأسرة البنت على الحشمة والشدّة وعدم الخضوع بالقول، التي تصل أحيانًا لنوع من الرجولة (فبنت الرجال تتصرّف زيّ الرجال)؛ إلاّ أنّ الكثيرين يحتفلون بالفتاة ذات الغنج والدلال ويُنزلونها في أرفع المنازل.

فمثل سحر، حتى الكارهون لها من الرجال، لن يتأخّروا لحظة في حال طلبت مساعدتهم، كثيرون يتمنّون رضاها، ويتقدّمون للزواج بها، ممّا يُعطي انطباعًا أنّ الحياء والخفر بالنسبة للبنت لا يعدو كونه كذبة، وهذا لا يعني أنّ سلوك سحر صحيح، لكنّه ليس مكروهًا، ولا مرفوضًا كما يشاع.

## الألفيّة الجديدة

دخل العام الأوّل من القرن الواحد والعشرين، والعالم كلّه على أهبة الاستعداد والترقّب. كانت هناك بلبلة، فالبنوك تستعدّ لتغيير تواريخ أجهزتها إلى القرن الجديد، والشركات الكبرى، والمصانع، والمطارات، والسفن، كلّها متوجّسة ومستنفرة جميع طاقتها الماليّة والبشريّة تحسُّبًا لأيّ طارئ، ونحن أيضًا في الصحّة، لم نكن بأقلّ من بقيّة القطاعات، فبدأت تنهال علينا التعميمات من المقام العالي، وإدارة المدينة مليئة تنبيهات، تطالب ببذل كلّ المساعي من أجل الحفاظ على رباطة الجأش والمراقبة، والإشراف على تفاصيل العمل الدقيقة التي تجري في القطاع حتى يمرّ اليوم المشهود بسلام، ووصل الرعب بنا، نحن الموظّفين، للخوف على أرصدتنا في البنوك، التي هي عبارة عن رواتبنا الشهريّة.

ثم جاء ذلك اليوم، فكان من أكثر الأيّام لطفًا وظرفًا، ففي رأس السنة الجديدة للعام الألفين في المستشفى طُلب من الموظّفين حضور



دوام ليلي ترقُّبًا لأيّ طارئ، وطُلب من البعض أن يتواجدوا في الدوام لمدّة الأربع والعشرين ساعة، استعدادًا للتدخّل في حال فشلت أنظمة العمل، أخيرًا . . مرّ اليوم ببروده المعتاد.

ليس لدقّة الإجراءات الاحترازيّة المتشدّدة لحماية الأجهزة التي تعمل بالحسابات والتقنيّات الرقميّة؛ بل لأنّ هذا المستشفى لم يكن فيه جهاز واحد يعمل إلكترونيًّا، وأحدث جهاز فيه كان ثلاّجة القسم التي اشتريتها أنا وصديقتي، فالمستشفى يعكس واقع ثقافتنا، فهو حقيقة خارج الزمن!

قبل أن يستطيع المدير إبداع إنجاز حقيقي، تمّ تغييره من منصبه، والسبب: لا أحد يعرف، وما كان يتردّد حين ذاك، أنّه رفض تمرير الكثير من المعاملات الماليّة لمدير صحّة المدينة، ويُقال كذلك بسبب خلافه مع شركة الصيانة المدعومة من مدير المدينة، والتي لم تكن تلتزم بالمعايير والشروط، وهذه كلّها أسباب واردة، وبالذات مع شركات التشغيل التي تربطها مع أصحاب القرار علاقات مليئة بالرشوة والفساد.

فرغ كرسي المدير، وعدنا لوضع القلق الجديد مع المدير الجديد، والأسئلة الساذجة نفسها تتكرّر: هل هو طيّب؟ أين كان من قبل؟ من عمل معه؟ وماذا يقولون عنه؟

# الفصل السادس

## مدير (قرفان)

جاء مدير جديد ينتمي لعائلة عريقة في البلد، وسأل عن الجميع وتعرّف على المستشفى، واحتقره تمامًا، فقد كان صغيرًا مقارنة بالمستشفى الضخم الذي سبق أن عمل به كاستشاري.

ولكي يتجنّب (قرف) المنصب أحضر معه نائبه الذي سيقوم بالدور الفعلي في إدارة المستشفى. كنت حينها في إجازة تكليف لمدّة أسبوعين، وعندما عدت، بالسؤال عنهما، وجدت أنّ هناك إجماعًا على روعة نائب المدير، وأخلاقه العالية، وطريقته الأخويّة الحنونة في احتواء الآخرين، فتفاءلت خيرًا. وبمجرّد أوّل تعامل لي معه لاحظت أنّ لديه طبعًا سيّئًا، فهو يستقبل الموظّف بوجه ودود ضاحك وكأنّه أخ، ثم ما إن يخرج الموظّف من المكتب حتى يستغيبه بأبشع صورة، من دون مبرّر للطيبة أو الشرّ.

دخلت عليه يومًا موظّفة شابّة أنيقة مهذّبة، فتحدّث إليها وسألها عن أخبار القسم، ثم امتدح أداءها ومثابرتها في العمل، فخرجت

هذه الموظّفة مبتسمة وسعيدة، وبقيت أنا وهو وإحدى الطبيبات، فانقلب لوجهه الحقيقي، وبدون أيّ مناسبة قصّ لنا كيف نُقلت هذه الموظّفة بفضيحة من مقرّ عملها السابق. أنكرت الطبيبة حديثه بحدّة، قائلة: دكتور، لا تصدّق كلّ ما يُقال. عندها رفع سمّاعة الهاتف متّصلاً بمديرتها السابقة، ووضع سمّاعة الهاتف على مكبّر الصوت، قائلاً: دكتورة (فلانة) لماذا قمتِ بنقل الموظّفة (أ) إلى المستشفى لدينا؟ عندها سردت المرأة كلّ القصّة بتفاصيلها، ووقائع انكشاف الفضيحة، ثم التحقيقات التي تلت ذلك.

وللمعلومة فهذه المديرة التي قد يبدو أنّها سيّئة من سياق القصّة، تُعدّ واحدة من أكثر الطبيبات اللواتي يحظين بحبّ الآخرين وتقديرهم، وهي لم تحكِ كلّ أحداث القصّة بسوء نيّة، بل تتصوّر أنّ من واجبها أن تُعطي تاريخًا مفصّلاً عن الموظّفة للإدارة الجديدة، ليحذروا منها، ولذلك هي تعتبر نفسها ناصحة أمينة؛ علمًا بأنّ سلوكها الشخصي لا يعنينا، بقدر ما يعنينا أداؤها وإنتاجها، وقصّة مثل هذه تكشف مدى التدهور في تفكيرنا.

استاءت الطبيبة من طريقة المدير ونائبه في فضح الآخرين، أمّا أنا فقد كنت مشغولة بفهم تغيّر وجهه من الودّ والطيبة إلى هذه الدرجة من القبح.

في إحدى المرّات، بينما كنت أقوم بعمل مسح (ملء استبيان، كنت بدأت العمل به مع الإدارة السابقة، والهدف منه قياس توجّهات الفنّيين نحو العمل الفنّي كجزء من دراسة الماجستير) سألني المدير



الجديد عن المشروع، ولم يُبدِ أيّ اهتمام به، فذكرت له ملاحظاتي، فدار بيننا الحوار التالي:

ـ دكتور من ضمن الملاحظات التي سجّلتها كانت واحدة عن شابّ ممرّض صغير في السنّ، ممّن كنت أتحدّث إليهم وجهًا لوجه. كان لا يضع عينه في عيني أبدًا، وكانت شفتاه تميلان للون الأزرق، وعيناه حمراوين؛ ممّا يوحي بأنّه مرهق أو مريض.

توقّفت لأسمع تعليق المدير فتدخّل نائبه بمباركة منه:

ـ شيء طبيعي أن لا يرفع عينه في عينك «عشان بلاويه السوداء».

ثم أضاف بطريقة ساخرة:

ـ ده مضروب، وكمان تزوّج بنت عمّه من شهر، تصوّري!

ودخل في تفاصيل مقرفة عن هذا الشابّ، وبعد أن أنهى قصصه، ضحك الاثنان بصوت عالٍ.

كنت أنا في غاية العجب، إذ ما الذي حدث لضمير هذين الرجلين وأدّى للقضاء عليه؟

# التخلّف حالة متكاملة

**في مذكّراته كتب هاملتون «البدائيّة هنا حالة متكاملة لا يمكن أن تتجزّأ وهذه الصفة تنطبق على الصغير والكبير الحاكم والمحكوم»[١].**

المستشفى كلّه كان يتحرّك بأوامر نائب المدير، أمّا المدير، فقد قرّر أن يدخل لمساته على المستشفى، فصبغ الجدران باللون البيج، وغيّر سجّاد مكتبه إلى سيراميك راق، وجلب أثاثًا مكتبيًّا فخمًا كالمعتاد، وكأنّ كلّ هؤلاء المديرين/الأطبّاء هم عبارة عن مقاولين أرسلوا خطأً للخدمة الصحّيّة.

وضع المدير على مكتبه أفضل جهاز كمبيوتر، بينما لا يتنازل ويطبع لنفسه ورقة، وزوّد سكرتيره بكمبيوتر آخر بالإمكانيّات نفسها. ونظرًا لأنّ خبرتهما بسيطة في الكمبيوتر، فقد استدعوا موظّفًا يحمل درجة البكالوريوس في الهندسة؛ لفحص جهاز السكرتير، فقام

(١) عبد الرحمن منيف: مدن الملح ـ بادية الظلمات، الطبعة ١٢، المركز الثقافي العربي/بيروت، ٢٠٠٨، ص ١٦٠.



المهندس بإصلاح الجهاز، وفي اليوم التالي عرفنا أنّ المدير أُصيب بنوبة من نوبات غضبه الحادّة، واتّهم الموظّف بالجهل والتخلّف وعدم الدراية؛ لأنّه (خرّب) كمبيوتر السكرتير، وأنّه إذا لم يُعِد الجهاز كما كان فسيُحيل الموظّف للتحقيق بلا هوادة. وعرفنا بعد ذلك أنّ العطل الذي أغضب المدير هو تغيّر خط الكتابة في برنامج الـ (word) من الحجم ١٦ إلى الحجم ١٢، ولم يستطع السكرتير استرجاع المقاس القديم، ممّا جعل المدير غير قادر على قراءة الخطابات، وقد حضرت بنفسي محاولات إقناع المدير بأنّ العمليّة مجرّد اختيارات في قوائم برنامج الـ (word)، لكنّه أبى أن يقتنع بذلك، ليس لعدم درايته فقط، بل لأنّه كان يشكّ في نوايا الموظّف؛ الذي كان من الطبقة المقرّبة في الإدارة السابقة.

ومن ضمن التفاصيل التي لا تغيب عن المتخصّص في المجال الصحّي تطبيق أسس مكافحة العدوى في المستشفيات، ومنها وجوب التقليل قدر المستطاع من قطع الديكور المستخدمة للزينة، مثل اللوحات وأشجار الزينة خاصّة في مستشفى الأمراض المعدية، لأنّها قد تخزّن الغبار والبكتريا، فتصبح خطرًا على المرضى ضعيفي المناعة. في هذا المستشفى قامت ممرّضة تمتلك مواهب في الديكور المنزلي وبمباركة من المدير ونائبه، بوضع كمّيّات كبيرة من الأشجار البلاستيكيّة على الجدران والأرض وفي الأركان، حتى تحوّل المستشفى لما يشبه «أدغال طرزان»، ولم يعترض أحد على هذا؛ لأنّنا جميعًا، بمن فيهم أنا، لم نكن نعرف أنّ هذا مخالف لتوصيات مكافحة العدوى، وعمومًا لسنا وحدنا في صحّة المدينة من يعاني من

مثل هذه الجهالة، ففي مستشفى الجامعة بجدّة كُسيت أرضيّات غرف المرضى بالسجّاد والموكيت، وهذه الفضيحة من فضائح الجهل العام، فالمرضى عادة ما يتقيّؤون ما في بطونهم، وينزفون، ويخرجون الفضلات، فكيف يتمّ وضع السجّاد الذي لا يمكن تعقيمه والتأكّد من خلوّه من الميكروبات والغبار؟!



## حالة منتهية Terminal case

كلّ السنوات الطويلة التي قضاها في حضارة أميركا لم تستطع إزالة أو تغيير المفاهيم غير العقلانيّة التي كانت متجذّرة في عقله، مثل إيمانه اليقيني بالعين، ولا أعني الحسد الذي جاء في القرآن، وعرّفه الفقهاء بأنّه «تمنّي زوال النعمة عن الغير»، لكنّه ذلك الحسد الذي هو عبارة عن طاقة تخرج من العين لتصيب أيّ جانب من جوانب الحياة. كان إيمانه بوجود هذه الطاقة أقرب للوسواس، فكان يحكي قصصًا لا تليق بخرّيج «الكتّاب» فكيف بخرّيج جامعة أميركيّة! يحكي عن تجاربه مع العين بانفعال وحماس، ومن ذلك قصّة حدثت معه حين علّق سكرتيره على كمّيّة البسكويت والحلويات التي التهمها، فأُصيب بعدها بنوبة إسهال!

تعليمه الراقي أيضًا، واختلاطه بالشعوب التي تحترم الإنسان، لم يستطيعا أن يرفعا من قيمة الإنسان في نظره، فلم يكن يفكّر في إحضار استشاريّين لمعاينة الحالات، ولم يكن يفكّر في السؤال عن أحدث الأدوية والأساليب العلاجيّة لبعض الحالات الصعبة؛ لأنّها من وجهة نظره حالات منتهية وستموت لا محالة، فلا تصدع رأسك!

فعندما كانت المشرفة الاجتماعيّة تحدّثه عن أهمّيّة الرعاية النفسيّة والصحّيّة لمرضى أمراض المناعة، كان يعلّق بالقول: «طيّب ليه نعمل دا كلّه، ما همّا حيموتوا حيموتوا!».

وقد اتّصلت به استشاريّة مصريّة كانت تعمل في أحد المستشفيات الحكوميّة، حاولت إقناعه باستقبال حالة مريض بمرض مُعْدٍ، منوّمة لديها في العناية المركّزة؛ فالقسم يعاني من تلوّث الأجهزة المستعملة معه، فما كان من المدير إلاّ أن أجابها قائلاً إنّه لا يوجد لديه عناية مركّزة لاستقبال مثل هذه الحالات، فأجابت: مش ضروري عناية مركّزة، أصلاً هو terminal case يعني حالة منتهية وسوف تموت.

فردّ: طيّب لمّا هو (ترمنل كيس) آخذه يموت عندي ليه؟ استحملوه كم يوم لحدّ ما يموت عندكم.

ومع هذا الحوار غير الإنساني تبادر لذهني سؤال وأرغب بطرحه على القارئ أيضًا، وهو لماذا لا تؤثّر الحضارة الغربيّة في الإنسان العربي بحيث تعلّمه التعامل الإنساني ولو مع المرضى على الأقل؟

ظلّ هذا المدير، طيلة فترة إدارته، يرفع باستمرار طلبًا لصاحب المقام العالي لإعفائه من الإدارة، وكان صاحب المقام العالي يصرّ على بقائه، وفي ظلّ محاولاته الصادقة للتخلّص من هذا المنصب، من أجل عيون العمل في العيادة، أصرّ على أن يعطي يومًا واحدًا لعيادته السابقة، فكان يغيب يومًا في الأسبوع لحضور العيادة، واكتشفنا جميعًا أنّ اليوم الخاصّ بالعيادة يعني دوامًا لمدّة ساعتين، يبدأ من الساعة الثانية عشرة ظهرًا وينتهي في الساعة الثانية.



## نائب المدير أم زوجته؟!

نائب المدير هذا، كان أوضح مثال لحالة عامّة لاحظتها حول منصب نائب المدير في الوظيفة الحكوميّة، حيث إنّ دوره يتحوّل لما يشبه دور الزوجة، وليس أيّ زوجة؛ إنّما زوجة على نمط القصص السوريّة القديمة، المطيعة والقلقة على راحة زوجها، والخائفة على أعصابه من الانزعاج، لدرجة أنّه أثناء تواجد المدير فالنائب لا يُغادر مكتب مديره أبدًا، ويجلس بجانبه على المكتب نفسه، بالرّغم من وجود غرفة خاصّة به.

ومن مهامّ النائب أن يجسّ نبض مزاج المدير، فإذا كان جيّدًا سمح لنا بطرح قضايا العمل، وإذا كان مزاجه معكّرًا يرفض أن نقابله، وإذا حصل وقابلناه يجب أن لا نتحدّث معه في أيّ شيء يثيره. وزوجته (عفوًا أقصد نائبه) هو من يعمل لنا المقدّمات لدى المدير، وهو من يوفّق بين وجهات النظر، وهو من يلومنا إذا أخطأنا في حقّ مديرنا الطيّب، ويذكّرنا باستمرار بأفضاله علينا، وتعبه من أجل راحتنا.

وقد يتحوّل دوره أحيانًا إلى دور زوجة الأب، فيحرّضه ضدّنا، وينقل له صورًا غير حقيقيّة عنّا، فمن يكرههم يعمل جاهدًا على إقناع المدير بالتخلّص منهم. المهمّ أنّ الموظّف الذكي هو من يتقرّب لنائب المدير أكثر من المدير نفسه؛ لأنّه سيكون بعد ذلك (دلّوعة ماما)، طلباته كلّها مُجابة، وبالتالي يكون محميًّا من بطش (بابا).

نائب المدير، الدكتور أحمد، يدّعي أنّه من آل البيت، بالرّغم من أنّ لقبه العائلي لم يكن عربيًّا قطعًا، لكنّ ادّعاءه الانتساب للرسول يتطلّب ضمنيًّا من المحيطين به، ضرورة إظهار التقدير والاحترام له، وعدم تجاوز الحدود. المهمّ أنّه كان واحدًا من أكثر الناس إيذاء للآخرين وبدون سبب واضح، فكنت أرجّح أنا أنّه ربّما يكون مريضًا على مستوى الشخصيّة، كانت لديه عقد نقص لا يمكن حصرها، ومن ضمنها كرهه الشديد لأبناء قبائل الجنوب، ويبرّر ذلك بتجربة مريرة مرّ بها عندما كان تحت الاستدعاء في طوارئ أحد المستشفيات، وتسبّبت بإيقافه عن الحصول على التخصّص، وحدث على يد رجل قبيلي برتبة عسكريّة كبيرة، حيث أحضر خادمته، وقد توفّيت بسبب العنف الذي تعرّضت له على يد الكفيل وأصدقائه، وقد طلب كفيلها إصدار شهادة وفاة طبيعيّة لها، فرفض القيام بذلك، فما كان من هذا الرجل سوى أن وظّف علاقاته الشخصيّة في المستشفى، وتسبّب في نقل الدكتور أحمد إلى مركز ناءٍ، ممّا يعني عدم تمكّنه من إكمال الجزء الثاني من دراسته، ولا أعرف مدى مصداقيّة هذه القصّة، ولكنّ ظاهرة ضحايا العنف الذي يؤدّي للوفاة، ثم يطلب لهم شهادة وفاة طبيعيّة، ليست مستبعدة، وأعتقد أنّ الكثير من الأطبّاء في



وحدة الطوارئ قد واجهوا، في يوم ما، ما يشبه مثل هذه الحادثة؛ ولكنّي أشكّ في أنّ بطلها هو الدكتور أحمد، فبالإضافة إلى خلوّ شخصيّته من القيم، هو نفسه شخصيّة عنيفة؛ فقد أُحضرت زوجته شخصيًّا بواسطة أخيها الذي تعمّد علاجها في المستشفى نفسه الذي يعمل فيه الدكتور أحمد وقد ضُربت على يد الدكتور أحمد بصورة عنيفة، ولذلك فربّما يكون هو الوسيط بين الكفيل والطبيب المسؤول عن إصدار شهادة الوفاة، ومن المحتمل أنّه فشل في الوساطة ممّا أغضب هذا الرجل المتنفّذ وتسبّب في نقله، والله أعلم!

المهمّ أنّ هذه القصّة كانت الحجّة التي يبرّر بها كرهه الشديد لأبناء القبائل، فكان يتعامل معهم بفوقيّة وبلا أخلاقيّة، فيعيب عليهم لهجاتهم، ولباسهم وجهلهم بالإتيكيت في أيّ فرصة تسنح له، وكردّة فعل لهؤلاء الموظّفين، كان هو موقع تندّر وسخرية بالنسبة لهم، فكان في غيابه يُنادى بصورة دائمة بـ (طرش البحر)، وتعني من ليس لديه أصول قبليّة.

بعد هذه القصص التي عرفتها عنه، ومن خلال تعاملي الشخصي معه، صرت أتجنّب الاحتكاك به إلاّ في الضرورة القصوى، وكان يحاول التقرّب من أيّ شابّة لطيفة بطريقة تُثير الشكّ، وقد كانت هناك طبيبة جديدة، لطيفة جدًّا وصغيرة السنّ، وفي يوم توجّهت لمكتبها لغرض ما فوجدتها منزعجة، وعندما سألتها حكت لي الحوار الذي دار بينها وبين الدكتور أحمد، فقالت إنّه اتّصل بها ودعاها إلى فنجان قهوة في أيّ مقهى تختاره، معلّلاً ذلك بوجود أمر مهمّ، يريد أن

يناقشه معها على انفراد. فأجابته: آسفة لا أستطيع لقاءك، فهذا تصرّف لا يجوز.

فردّ قائلاً: لا يجوز! وأضاف: ليه؟ خلوة؟ لو كلّ ما أبغي أناقش واحدة في موضوع، أعقد عليها (أتزوّجها) كان زماني متزوّج نصّ بنات البلد. فأجابته: وأنا لو كلّ رجل عنده مشكلة أقابله خارج عملي، كان زماني مقابلة ثلاث أرباع رجال البلد.



## ردّد بعدي.. أنا حمار

لم يكن المدير يكره أهل القبائل وإنّما يُشفق عليهم فقط، لكنّه عندما يغضب يظهر وجهه الآخر في نظرته الدنيّة نحوهم، فلا زال يحتفظ بماضيهم في ذاكرته الحجازيّة. وبالمناسبة، ففي قاموس أهل الحجاز في جدّة ومكّة والمدينة هناك صيغتان لوصف سكّان الحجاز، الأولى كلمة (حَجازيّة)، وهي صيغة جمع تُطلق على سكّان جدّة ومكّة والمدينة المنوّرة، أمّا كلمة (حُجز) بصيغة جمع أخرى فتُطلق على أهل جنوب المملكة بدءًا بالطائف حتى تُهامة جنوبًا، وفي ذاكرة بعض الحجازيّة أنّ من أبناء (الحُجز) كانت تأتي فئة الخدم والقهوجيّة لتعمل في منازل (الحجازيّة).

وأتصوّر أنّ هذه الطريقة العنصريّة في التفكير كانت مرسّخة في عقل مديرنا، فكان يُصاب بنوبات غضب تشبه غضب الباشوات الصلفين في الأفلام المصريّة عندما يخطئ الخَدم، ففي مرّة طلب من موظّف حديث التخرّج مهمّة في القسم، لم ينفّذ الموظّف المهمّة كما

طُلب منه، ولم يعتذر عن عدم القيام بها. غضب المدير وكان حينها في يوم شؤمه، فاستدعى الموظّف وبدأ بتقريعه حتى وصل صوته لآخر المستشفى، وعندما لم تهدأ ناره، صار يصرخ بكلّ قواه آمرًا الموظّف أن يقول: أنا حمار! كرّر ما أقوله بصوت عالٍ:

ـ أنا حمار.

ـ أنا حمار.. أنا حمار.

لم يستجب الموظّف لطلب المدير لكنّه كان على حافّة الانهيار، وانتهى الحوار بأن تدخّل نائب المدير (زوجته)، وقام بتهدئته وإحضار كأس ماء له، وصرف الموظّف. بعد أن انتهت الواقعة، وبمرور عدّة أيّام ندم المدير على فعلته، واستدعى الموظّف ليعتذر منه بكلّ بساطة وهدوء في مكتبه. وللمعلومة، فالموظّفون ليسوا دائمًا مسالمين؛ بل هناك منهم المتنمّرون، لكن ذلك الموظّف كان (غلبان)، ممّا جرّأ المدير عليه.

في وجود نائب المدير، انتعش حال رئيسة التمريض السيّدة ذات السمعة الرديئة، وصارت سلطتها توازي سلطة نائب المدير.

أحضرت هذه الممرّضة ابنتها، وأثّثت لها مكتبًا كاملاً بكنبة مريحة تصلح لقراءة كتاب مع كوب قهوة بالحليب، أمّا هي فكانت تحضر بجلاّبية المنزل وتدخل مكتبها وتغلق الباب بالمفتاح لترقد عليها من الساعة التاسعة حتى الساعة الواحدة بشكل متواصل، وكانت تغضب بشدّة إذا طرق أحد منّا باب مكتبها. وفي يوم تعمّدت زميلة لنا



مشاكسة أن تطرق عليها الباب عدّة مرّات حتى استيقظت المسكينة وفتحت الباب، مبدية امتعاضها وتذمّرها لقلّة ذوقنا، لأنّنا أيقظناها من النوم، قائلة: أنتو ما تعرفوا إنّي نايمة؟ ما كان تقدروا تنتظروا لحدّ ما أصحا؟ فاعتذرت صديقتي على الإزعاج وتركتها.

## العلم في الرأس مش في الكرّاس

«العلم في الرأس مش في الكرّاس» هذا مثل الدكتور عطيّة الذي كان يردّده دائمًا مبرّرًا جهله، وقد نجح أثناء إدارته في إخراج جميع المتخصّصين وإبدالهم بمن علمهم في رأسهم مثله، تاركًا مجموعة من الموظّفين ممّن يعانون من أعراض الجهل نفسه، ويؤمنون بالحكمة نفسها.

كانت علاقتي مع هذا المدير جيّدة، وقد امتدحني بجملة، لن أنساها طيلة حياتي، فقال لي: والله يا بنتي لو عندي صلاحيّات كنت سلّمتك إدارة المستشفى بدون تردّد. كنت حينها أعمل بجدّ ومثابرة، أسند لي إدارة برنامج أحد الأمراض المعدية، بدون أن يصدر لي قرارًا بناء على طلبي، وكان يعمل في البرنامج أساسًا أربعة شباب، أعلى شهادة فيهم تعادل الثانويّة، وأقلّهم يحمل شهادة السادس الابتدائي، إضافة إلى موظّفة تحمل درجة البكالوريوس، قامت بجهد جبّار، حيث أدخلت ما يقرب من عدّة آلاف من الملفّات بجميع



بياناتها، في قاعدة بيانات بدقّة رائعة، جعلتنا نحصل على أيّ معلومة بضغطة زرّ.

أوّل ما قمنا به هو جمع بلاغات الحالات المتناثرة في كلّ مكان يخطر على البال، من فوق الدواليب وتحت الكراسي، وعند سلّة الزبالة، نضمّها إلى تلك الموجودة في الملفّات، ووضع نظام أرشفة فتح الملفّات القديمة، والبدء بالترقيم من واقع السجلات، وكانت هذه عمليّة مضنية.

أوّل مشكلة واجهتها هنا هي المشكلة القديمة نفسها في المختبر، وهي التعامل مع مجتمع الرجال من مركز يفوقهم، بالإضافة لمقاومة التغيير بصفة عامّة.

فلكي أقنع موظّف الأرشيف بتصنيف الملفّات استغرق الأمر أكثر من أسبوع. كنت حينها أقف أمامه، بينما هو يمدّ رجله على المكتب ثم يعبّر عن مكنونات قلبه قائلاً: إذا كنت فرحانة بشهادتك فأنا خبرتي أكبر من خبرتك بمراحل. ثم يردّد مقولة دكتور عطيّة (العلم في الراس مو في الكرّاس).

بعد فترة من المقاومة، وعندما أعيتني الحيلة لجأت لمدير المستشفى، وبينما أنا أشرح الوضع، تدخّل نائب المدير قائلاً: شيء طبيعي يقاوم طلباتك، لازم تراعي أنّه رجل!

أغضبتني كلمة «رجل»، فأجبته: والله هو رجل على زوجته

وحريمه مو عليّ، أنا هنا موظّفة، ورئيسته في العمل، وما يصبّ في مصلحة العمل هو اللي يجب تنفيذه.

وافقني المدير الرأي، ثم استدعى الموظّف بحضوري، وقبل أن يردّ على تحيّته، تحدّث إليه بصوت حادّ:

ـ ليه رئيستك زعلانة منك؟

ـ أجاب: زعلانة منّي؟! ثم التفت موجّهًا حديثه لي: أرجوكِ لو سوّيت شي غلط علّميني، أنتِ رئيستي، ورضاك يهمّني.

وبّخهُ المدير بطريقة مهينة وبصوت عالٍ، ولهول المفاجأة لم يغضب هذا الموظّف، ولم ينزعج لكرامته، ولم يسعَ للانتقام منّي كما توقّعت؛ بل إنّ النتيجة كانت إيجابية بصورة مبالغ فيها. لقد تحوّل إلى موظّف مثالي، يقوم بكلّ ما يؤمر به، وتحوّل معه جميع موظّفي القسم، الذين كانوا شهودًا على تصرّفاته وموافقين على اعتراضاته، إلى أشخاص لديهم الرغبة في العمل والتطوير. خرجت من المكتب وأنا أشعر بضغط شديد فلا طاقة لي للتعامل مع هذه الأمراض النفسيّة، أيًّا كانت العقليّة التي تحكمها، ولا يوجد لديّ قدرة على تحمّل مشاهد القمع والاحتقار، والعمل مع أفراد لا يسيّرهم سوى السوط والقمع.

عمل معنا أيضًا موظّف صغير في السنّ لم يتعدّ الواحدة والعشرين من عمره. كنت أتابع تنفيذه للمهمّة، كما تتابع أمّ ابنها في المذاكرة،



وفي مرّة دخلت مكتبه في الساعة الثامنة والنصف، وطلبت منه القيام ببعض الاتصالات فقال:

ـ أرجوك أنا دوبني جاي من البيت وتعبان، خلّيني شويّة أريّح وحابدأ الشغل.

أجبته: أنت فاهم غلط! أنت تيجي هنا تتعب، وترجع البيت ترتاح، مو تروح البيت تتعب وتيجي هنا ترتاح.

# سرّ الأرداف والمؤخّرات والكروش

**الكسل وباء يبدأ بالأنشطة الكبرى، وينتهي بأن يقضي حتى على الحركات الأساسيّة...**

كان هذا المدير يدخل مكتبه قبل أن تتوسّط الشمس كبد السماء، ليختفي طيلة الدوام، ثم يظهر بعد أن تخفّ حرارة الشمس ليتوجّه لمنزله، فلا نشعر بوجوده إلاّ في المناسبات، وسلوكه هذا أمر طبيعي؛ فالغالبيّة العُظمى لا تحبّ العمل الذي يتطلّب الخروج من برودة المكتب إلى الميدان ومتابعة الموظّفين، ومراقبة الإنتاج، وعمل الحسابات، وتجميع البيانات وتحليلها. فمدير المدينة لا يخرج من مكتبه البارد، إلاّ إذا كان هناك حفل سيشرّفه، ومدير المستشفى لا يدور في الغرف إلاّ إذا كان هناك زيارة لمسؤول كبير أو (زهق) من مكانه، وازداد الأمر سوءًا فصار العمل المكتبي الذي يتلخّص في المعاملات الورقيّة لا يتمّ إنجازه، بغضّ النظر عن محتوى المعاملة، سواء أكانت طلب مادّة مهمّة لجهاز طبّي أو كارثة



في العناية المركّزة، فيتمّ التعامل معها بلا مبالاة لسنين. وإذا زاد الإلحاح، يحرّك المسؤول يده اليمنى المباركة، ليكتب على طرفها عبارة مثل: أرجو اتّخاذ اللازم، وتظلّ المعاملة بين صادر ووارد، والسؤال الملحّ ما هو اللازم؟ ومن سيتّخذه؟ وهكذا فالمسؤولون يجلسون لساعات طويلة في مكاتبهم، لا ينجزون ١٠٪ من دورهم الحقيقي حتى تتكوّن إحدى أهمّ الظواهر السعوديّة، رجال بكروش، ونساء بأرداف ومؤخّرات. لكنّ الأطبّاء المدراء في حال وجود مشروع جديد أو منصب مهمّ يتحرّك الجميع للاقتسام، فالمشروع يعني ميزانيّة يسيل لها اللعاب، ومنصبًا ومكتبًا مريحًا، وإدارة ستنتهي بواحد جالس يأمر، والبقيّة يعملون، وهو يأخذ الشكر ودروع التكريم. وفي السنوات الأخيرة تطوّر عمل المدراء، فأصبح يضع خططًا سنويّة وخمسيّة وعشريّة، دون بيانات أو معلومات من السنوات السابقة ولا الأوضاع الحاليّة، فتوضع خطط لأكبر المنشآت وأصغرها بواسطة المدير وحده، فقد يبلغنا المدير وبدون مقدّمات، ويستدعي الموظّفين المهمّين قائلاً: عملت لكم خطّة!

وكم مرّة أسمع مثل هذه العبارة، فيخطر ببالي أن أسأل: بالزيت ولا بالسمن؟

## حتى مروّج المخدّرات!

بعد الانتهاء من العمل كنّا نجلس للتحدّث عن الحالات التي استقبلها الموظّفون، وكان هناك ممرّض أسمر البشرة، وهو شابّ طيّب وجميل الروح، وبينما نحن نتحدّث عن حالة من الحالات تطرّقنا في الحديث عن الفقر والمخدّرات والأمّيّة، فعلّقت: لم أكن أتصوّر أنّ هناك فقرًا بهذا المستوى في بلدنا. ابتسم وقال: إيش قاعدة تقولي... أنا أهوه قدّامك! أنا كبرت في حيّ كلّه عشش وصفيح. والدي كان راتبه ألفين ريال ومات وأنا في المرحلة المتوسّطة، وصرت مسؤولاً عن سبعة عشر شخصًا في العيلة، أنا بدبلوم التمريض الوحيد المتعلّم بينهم، ويعتبروني دكتور العيلة، لو مرض منهم واحد يتّصلوا عليّ في نصّ الليل، وعلى فكرة لو كنت أبغي أصير غني لصرت، لكنّ الخوف من الله يمنعني.

فسألناه ماذا تعني؟

قال: جيراننا كان عندهم أربعة أولاد كلّهم صاروا مروّجي



مخدّرات، وقبل كم سنة مات واحد منهم في حملة مداهمة من الشرطة، الآن صار عندهم قصر يمكن تكلفته أربعة ملايين في الحيّ الفلاني، بعدما كانت العشّة التي نسكنها مقارنة بالعشّة «إللّي ساكن» فيها تعتبر شقّة محترمة.

سألته: أما زلت تراه؟

أجاب: نعم وهو يجلس معنا كلّ مرّة ويعرض علينا عروضه، «أبغاكم تصطادوا لي كم رأس (تستدرجوا أشخاص للإدمان) على الرأس ثلاث آلاف ريال، ولا تجيبوا لي أيّ أحد، جيبوا ناس زيّ أولاد العائلات، طلبة المدارس الخاصّة، العيال الصغار البيض (المبغددين)، دول الفلوس في أيدهم ما تنقطع، يعني بالعربي لا تجيبوا موظّفين الحكومة دول ما عندهم غير انتظر الراتب وانتظر الجمعية».

ثم أضاف: لكن أنا أخاف الله وأخاف يبتليني.

بالنسبة لي أهمّ ما في القصّة أنّه (حتى المروّجون يهربون من موظّفي الحكومة).

في بيئة العمل المحترمة، قد يرهق الرئيس نفسه في تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف، أو تأسيس نظام جديد، ولا يقضي يومه في ضبط الموظّفين على الحضور، أو حثّهم على الإقلال من ساعات القهوة والشاي، أو مطاردتهم للقيام بالمهامّ الروتينيّة البسيطة، كالردّ على المكالمات، كما كنت أفعل في هذا البرنامج، بعد مرور فترة من

العمل الجميل والمضني، دخلت في مرحلة إنجاز رسالة الماجستير، فكانت رسالتي عن طرق تعامل الموظّفين مع صراعات العمل، واخترت المجموعة المستهدفة بالدراسة، وكانت مجموعة موظّفي قسم المختبر في مستشفى الدكتور أسعد سامور.



## مأساة الجودة الشاملة

ذهبت إلى المختبر بعد غياب طويل عنه وعن الدكتور فالح. وجدت تغييرات في كلّ شيء، وفي لا شيء. وجدت تغييرًا في المبنى كالمعتاد والمقهى الأميركي الذي يزوّد الموظّفين بالمشروبات، وأمّا الإنسان وإنتاجه فعلى حالهما ولم يتحرّكا قيد أنملة.

التغيير الصادم بالنسبة لي كان وجود مديرة للمختبر ترأس مائة وعشرين موظّفًا وموظّفة، وهذه خطوة غير مسبوقة في موقع يُدار بقوّة الذراع الذكوريّة، وافقت المديرة على دراستي، وكان نائبها رجلاً من دولة أجنبيّة ذا جذور عربيّة. نظر الرجل لطلبي وأعجبته فكرة الدراسة فتبرّع بالإشراف على رسالتي، لأنّه يحمل درجة الدكتوراه في التخصّص نفسه، عملت معه لفترة الأشهر الستّة التالية. وتعجّبت من كونه قد عمل ما يقرب العشرين سنة في دولة أجنبيّة تعتبر الخدمة الصحّيّة فيها من أفضل الخدمات في العالم، ثم كيف تحوّل لدينا

لمجرّد رجل يتحدّث لساعات، ولا يعمل شيئًا ممّا يَعِد به. تقوم معد مشاريع على ضفاف الأحلام، يستخدم العبارات الرنّانة مثله مثل الأنظمة العربيّة، ثم ماذا؟ لا شيء غير الخيالات الجميلة.

أمّا ردة فعل الموظّفين لوعوده، فكانت أيضًا ردّة فعل عربيّة أصيلة. فرح به الجميع لدرجة أنّ أيّ عبارة تخرج من فمه تؤخذ على محمل الجدّ، وكأنّها من لسان نبي، وقد وصل الأمر في الانبهار به وبعلمه اللدنيّ الذي لا يحمله سوى من فُتحت له أسرار العلوم، أنّه بعد انتهاء دورة شارك فيها هذا الخبير، قام أحد المتدرّبين بإلقاء قصيدة مدح في الخبير الأجنبي، وكانت القصيدة مليئة بالحبّ والتقدير والعرفان لهذا الخبير، الذي تكرّم وتعطّف وتلطّف ورضي أن يشاركهم بخبراته، مقابل ما يعادل نصف مليون ريال سنويًّا، وهي رواتبه وتكلفة معيشته على حساب إدارة المدينة.

المهمّ.. بعد أن انتهى عقده دون أدنى إنجاز، وبعد أن باع لهم الأحلام، وغذّاهم بالأمل، بأنّ مختبرهم سيحصل على شهادة الاعتماد أو الـ accreditation، من مراكز علميّة في الخارج (من أميركا تحديدًا)، تنصّ على أنّ هذا المختبر مطابق للمواصفات العالميّة للجودة، ومن هنا بدأ تقريبًا مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) يبرز ويصبح حديث الساعة.

الجودة الشاملة شيء مهمّ وجدّي في العالم؛ أمّا في منطقتنا فالموضوع أشبه بالقصص الظريفة التي تُحكى للأطفال قبل النوم، فإدارة الجودة الشاملة تعرّف ببساطة على أنّها تطبيق استراتيجيّات



على النظم الإداريّة الموجودة، تمكن من التنسيق بين جهود كلّ أعضاء المؤسّسة بما يضمن رضا الموظّفين والعملاء، وكذلك الحفاظ على جودة الإنتاج متصاعدة من خلال التدريب وتطبيق مقاييس عالميّة مدروسة.

الشيء اللطيف في العمليّة ككلّ أنّ كلمة إدارة بمعنى (management) لا وجود لها أصلاً بكلّ أجزائها، فلا يوجد خطط ولا معايير ولا ضبط للأداء ولا نظام محاسبة ولا حتى نظام لقياس تحقيق الأهداف، المدراء غير متخصّصين في إدارة الخدمات الصحّيّة، التعيين يتمّ بطريقة عشوائيّة، ويصل الأمر للمباني التي لا تلائم الخدمة المتوقّعة منها، إلخ، من القصور الذي لا يمكن حصره، فكيف يمكن أن نطبّق مفاهيم الجودة الشاملة؟

ومع ذلك فقد انتشر موضوع إدارة الجودة النوعيّة انتشار النار في الهشيم، فكانت موضة الألفيّة الثالثة، حيث أُقيمت لها الدورات التدريبيّة، والمؤتمرات، والمهرجانات، ووُزّعت فيها آلاف الشهادات والدروع، لكلّ من حضر وفكّر وساهم في أيّ شيء يخصّ الجودة النوعيّة. أمّا الأموال التي صُرفت في هذا المشروع منذ عام ١٩٩٨ حتى اليوم، فلا يعلم مقدارها غير الله، ما بين رواتب إضافيّة لموظّفين، ومكاتب ومستهلكات، ورحلات للخارج إلى دبي ولندن وغيرهما، هذا عدا رحلات الداخل.

وزيادة في التعمّق، فقد أُنشئ مجلس خاصّ بالمقاطعة يشرف على مستشفيات مدينة جدّة بعضويّة كبار المسؤولين، وغير المسؤولين،

لرعاية وليد الخدمات الصحّيّة الجديد (الجودة الشاملة)، حتى يكبر ويستقرّ نفسيًّا، بهدف الحصول على شهادة مطابقة المعايير من أكبر المؤسّسات في العالم، وهي شهادة للحصول عليها يتطلّب الأمر تغييرات جذريّة، ليس فقط في طرق إنجاز العمل، بل تغييرات أكثر عمقًا من ذلك، كالمباني وتخصّصات عدد كبير جدًّا من العاملين غير المؤهّلين للخدمة الصحّيّة، يجعل ما يتردّد حول حصول أيّ مستشفى حكومي على شهادة الاعتماد يشبه بالضبط كأن تقول إنّ جامعة الملك عبد العزيز، بدون أيّ تغييرات، تريد أن تنافس جامعة (ييل) أو جامعة (كامبردج)، إنّها هُوّة، تشبه خيالات طفل يريد بأن يذهب إلى أميركا بالسيّارة.

وفي حديثي لواحدة من المتقمّصين لروح الجودة الشاملة، قلت لها: كيف ستطبّقين مقاييس الجودة، وليس لدينا خطّة في أيّ مستشفى؟ المدراء لم يدرسوا إدارة أو تخطيطًا، فأجابت ببساطة: سنجري دورة لمدّة ثلاثة أسابيع للمديرين ليضعوا خططًا!

أجبتها: تتصوّرين أنّ ثلاثة أسابيع تدريب فقط لمدراء فتوّات، مثل فتوّات روايات نجيب محفوظ، أغلبهم يعاني من فرط النشاط الحركي ولن يتحمّلوا الجلوس في الفصل لأكثر من ساعة، سوف يجعلهم قادرين على وضع خطط سنويّة واستراتيجيّة!

طيّب، وماذا ستفعلين بخرّيجي الدبلوم والمباني غير المطابقة للمواصفات؟ بالإضافة لوجود ثقافة في المنشأة عصيّة على التغيير، حيث إنّ المدير الطبيب، دون الجميع، يعرف كلّ شيء؟



وذكّرتها بأحد الاجتماعات المكرّرة التي نحضرها، حيث المدير يتحدّث ويقترح ويعارض اقتراحه ثم يردّ باقتراح آخر وكأنّه وحده، وعندما تنبّه إلى أنّ الجميع ينظر إليه بصمت، قال: عفوًا أنا أقوم بعمليّة عصف ذهني، فهمست في أذنها قائلة: طب ما دام هو بيعصف ذهنه ليه نادانا؟

مع هؤلاء المدراء كيف ستكون الجودة شاملة؟

وحتى أصحاب الجودة أنفسهم، كان كلّ واحد منهم يصرّ على العمل بروح أحاديّة طاردة للآخرين، ويصرّون على أن يكون كلّ واحد منهم صاحب البطولة المطلقة وصاحب لقب (رسول الجودة في الأرض).

عزيزتي، إنّ تبنّي إدارة الجودة الشاملة في هذا الوضع هو تضييع للمال والجهد بدون طائل، لا بدّ في مثل حالنا من إعادة هندسة المؤسّسات بأكملها.

بدت على وجهها ملامح الغضب، وكأنّي أوجّه لها إهانة شخصيّة، بالرّغم من أنّي لم أكن أعني إغضابها، ممّا جعلني أتوقّف عن الحوار.

من موقفها، تنبّهت إلى أنّها مثل كثيرين غيرها، فالهاجس الأكبر لديهم هو تحقيق الذات والشعور بها، بغضّ النظر عن الجدوى من المشروع، ومدى إمكانيّة نجاحه. فهم لا يقبلون التراجع ولو على سبيل التساؤل؛ بل إنّ أيّ محاولة للتشكيك ستقابل بمقاومة شديدة،

وكأنّ الطرف المقابل ينوي قتل أحلام طفولتهم؛ فمناقشة احتمال فشل المشروع يساوي بالنسبة لهم مناقشة فشلهم هم شخصيًا. المهمّ أنّي أنهيت حواري مع تلك (المديرة الشاملة) بتحدٍّ ضاحك: شوفي.. أراهنك، لو التقينا بعد عشر سنوات، إذا تزحزحت مستشفيات جدّة شبرًا واحدًا عن وضعها الحالي. وبالفعل فحتى وقت كتابة هذه السطور، لا يوجد خطّة واحدة حقيقيّة بأهداف مرصودة قابلة للتطبيق والقياس.



## ميشن Mission وفيشن Vision؟

**وهذا ليس النطق الصحيح للكلمتين ولكن من قبيل المزاح الدائر بيننا نحن الموظّفات.**

طرأت عدّة تغييرات على طريقة إدارة المستشفيات، كلّها محصورة في قاموس المصطلحات اليوميّة، فصارت هناك عبارات جديدة يردّدها المدراء مثل: خطّتي الاستراتيجيّة، أو أهدافي الاستراتيجيّة، ورسالتي ورؤيتي للمنشأة، يردّدونها مثل الببغاء دون معرفة معناها، وعادة ما تعتمد هذه الرسالة على ثقافة المدير وتجارب الطفولة.

تنافست جميع الإدارات بقوّة في وضع Mission, and Vision وكتبتها هنا باللغة الإنجليزيّة، لأنّ الجميع يردّدها بالإنجليزيّة، ومعناها بالترتيب بالعربي: مهمّة، ورسالة أو رؤية مستقبليّة.

وضع مدير إدارة تطوير الموظّفين ـ يزن العري ـ رسالة تدمع لها العين من عظمتها، وعرضها على شاشة إلكترونيّة متحرّكة يراها الزوّار، تعبّر عن الرغبة والنيّة الصادقة في تقديم كلّ خدمة قد تطوّر

الموظّفين وترفع أداءهم، حتى لو تطلّب الأمر أن يغسل لهم ملابسهم! في الوقت نفسه الذي كان يتمّ رفض تمويل أيّ دورة ولو بالماء البارد، ويحاول جاهدًا تقليص عدد المبتعثين.

من البديهي أن تكون رسالة المستشفى وأهدافه هي رسالة كلّ الأقسام نفسها، لكن في هذا القطاع كلّ قسم له رسالة لا تصبّ في تحقيق الرسالة الأصليّة للمنشأة، وجميعها بصفة عامّة تحوي نوايا ملائكيّة، لا يُطبّق منها شيء، وترى الرسالة وهي تُنقل من عام لعام على المطبوعات نفسها دون النظر إليها، حتى يعلوها الغبار، ثم تنتهي في سلّة المهملات، وهذا نصّ رسالة إلى أحد أكبر مستشفيات جدّة:

*رسالتنا*: (تقديم خدمات طبّيّة تخصُّصيّة، ترتقي بمستوى الحياة للمرضى، واعتماد منهجيّة طبّ الحقائق والبراهين، ومتابعة كلّ جديد، مع تهيئة المناخ المناسب لعاملين قادرين على التطوّر والإبداع، ودعم الأبحاث الطبّيّة، والتدريب على رأس العمل)، أمّا رؤية المستشفى نفسه: *رؤيتنا*: نسعى لأن يكون المستشفى صرحًا طبّيًا رائدًا في تقديم أفضل الخدمات الصحّيّة المتخصّصة.

طبعًا رسالة ورؤية مثل هذه تُعتبران صارختين حتى لعيادات (مايو كلينك) في أميركا، وللعلم فأسرّة هذا المستشفى يعلوها الصدأ، ومعدّلات العدوى فيها تصل لثلاثة أضعاف النسب العالميّة، ٩٠٪ من الممرّضات والفنّيّين لا يمكن بأيّ حال من الأحوال تصنيفهم كمتخصّصين، وحتى القراءة باللغة الإنجليزيّة لتحديث العلم أمر غير



وارد، أمّا الصراصير والشراشف المبقّعة والمهترئة، فهي جزء رئيسي من ديكور المستشفى، وكثير من الأدوية المطلوبة غير متوفّرة، والأطبّاء لا يتواجدون إلاّ لأجزاء من الساعة، وقوائم انتظار المرضى تصل في بعض الأقسام لثماني سنوات، وفي النهاية يُقال عنه: صرح طبّي، وأنا أقترح عليهم تسميته (صرع طبّي)!

## لا أحد يعبأ بمشاركتي

أثناء قيامي بتوزيع الاستبيان، وشرح الهدف من الدراسة للمشاركين، كنت أسمع تعليقات بسيطة، لكنّها مؤشّر في غاية الدقّة. من هذه التعليقات: لماذا تجرين بحثًا؟ لن يتغيّر شيء. سمعنا عن أبحاث كثيرة، وخطط، ومحاولات للتغيير، ولا زال الحال كما هو، لماذا تتعبين نفسك؟ لا شيء يتغيّر.

ومن التعليقات أيضًا: لماذا أشارك، لقد شاركت كثيرًا بآرائي، واقترحت بعض الحلول، ولم يستجب أحد؟! فلماذا أبدي رأيي مرّة أخرى؟

إنّ هذا اليأس العميق لا يخصّ العمل فقط، بل هو حالة عامّة بين الناس من أنّ احتمال وجود تغيير أو تحسّن، وهو ليس نابعًا من فراغ؛ بل من مشاهدات الناس، ومعايشتهم المستمرّة لمشاريع الإصلاح الفاشلة، وكأنّ وضعنا المتردّي أزلي لا حلّ له، كما أنّ



الإنسان الفرد لديه شعور بلا قيمته، فهو لا شيء، ولا يمكنه أن يحدث أيّ تغيير في وضع المجتمع، ومع هذه النظرة اليائسة، فقد أُصبت بحالة اليأس هذه ولكنّي جاهدت بقوّة لإكمال البحث، مذكّرةً نفسي بأنّي تعبت في الدراسة ودفعت مبلغًا كبيرًا وليس من المنطق التوقّف عند هذه المرحلة.

## أنا حسّاسة، أنا رومانسيّة

في مكتبي الجديد، وضعت جهاز القهوة الذي لا غنى لي عنه، وبدأت على برنامج إحصائي يختصر اسمه بالحروف SPSS، درّبتني عليه صديقتي في عملي السابق الدكتورة هدى.

تقاسمت المكتب في القسم مع طبيبة سعوديّة لا يمكن تصنيفها، بأيّ حال، كشخصيّة سويّة، وقد حذّرتني منها إحدى الموظّفات، والحقيقة أنّه لم تكن هناك حاجة للتحذير فهي مضطربة بصورة جليّة، لا يُعرف لماذا تغضب ولا لماذا ترضى؟ تُستفزّ لأتفه الأسباب فتشتم وتدعو على المتسبّب بطريقة سوداويّة حقودة.

كانت تحضر لنفسها باقة ورد، مرّة إلى ثلاث مرّات في الأسبوع، قيمة الباقة لا تقلّ عن ثلاث مائة ريال، وتضعها على مكتبها، في كلّ مرّة كنت أحاول فيها الوصول لمكتبي، كنت أزيح الباقة قليلاً حتى لا تلتصق بي ويتّسخ البالطو الأبيض الذي أرتديه ببعض أجزاء الزهور الدقيقة. وفي صباح يوم مشرق، نظرت هي إلى الباقة ثم



صرخت بصوت غاضب: أووف.. كم مرّة أقول هذا الورد ما يتحرّك من مكانه، كلّ مرّة أضبط مكانه ويتحرّك دا وضع لا يُحتمل، مو معقول اللي بيحصل دا، أنا إنسانة رقيقة وحسّاسة، وما أتحمّل التعب دا كلّه.

تدخّلت أنا وحاولت أن أشرح لها الموقف، بعد أن هالتني ردّة فعلها الدراميّة، لكنّها كانت مستمرّة في التذمّر فكنت على يقين أنّ أجهزة الاستقبال لديها مغلقة؛ لذا قرّرت المهادنة وتغيير خطّ سير الموضوع، فقلت: ما شاء الله شكلك مرة رومانسيّة وتحبّي الورد؟

فنظرت إليّ فجأة وقالت: أنا؟! وقد علت وجهها ملامح الدلال.

ـ أنا أحبّ الورد وأموت في الورد، ثم بصورة مسرحيّة رفعت يدها، وكأنّها ستغنّي:

ـ أصلك ما تتخيّلي قدّ إيه أنا حسّاسة ومرهفة المشاعر. من صغري وأنا لا يمكن أن أجلس بدون باقة ورد في كلّ مكان أروح فيه.

وبالمناسبة فهذه الطبيبة من أسرة من كبار أغنياء العائلات في جدّة، ويُطلق عليها بالعاميّة (بنت ناس)، على عكس الفقيرة التي لا يمكن أن تحصل على هذا اللقب! المهمّ.. أنّ سرّ الورد المنثور الذي تشتريه بدون حساب هو أموالها المتدفّقة، وليس مشاعرها وحساسيّتها المفرطة.

ظللت عدّة شهور مع هذه الطبيبة، وأنا أمسك العصا من الطرف

الذي بجانبي، وليس من المنتصف، فلم أحاول أبدًا أن أزيح وردها بعد ذلك، وكنت أتجنّب إغضابها، وكثيرًا ما أعرض عليها القهوة في الصباح، اتّقاء لجنونها، وأستمع لقصصها الغريبة المليئة بالحقد على الآخرين، والطعن في نواياهم وفي أصولهم وجذورهم وأبتسم باستسلام، وهذا ليس من طباعي!

وفي يوم من الأيّام تلقّت مكالمة، وبدت رافضة للاشتراك في جمع مساعدة ماليّة لأحد الموظّفين، وبعد أن أغلقت السمّاعة، اشتغل لسانها في سرد القصّة دون أن يطلب منها أحد، قالت:

ـ تصوّري، قال إيه، يبغاني أشترك في جمع مبلغ للدكتور (فلان).

فسألت: لماذا تجمعون له؟

أجابت: لمساعدته على العلاج. أصلاً هو عنده مرض خطير، جاه من كم سنة وهدّ حيله، ودحّين يبغوني أجمع له مساعدة. أصلاً هو ربّنا أرسل له المرض ده من دعائي عليه من كثر ما ظلمني؛ وأنا فرحانة فيه، ولا يمكن أدفع له قرش واحد، خلّيه يموت.. أحسن.

بالنسبة لي فقد قضيت مع هذا الرجل ومعها فترة، ولم أكن أرى فيه سوى رجل كبير السنّ، هادئ، ودمث الخلق، وكان يتجنّبها بكلّ هدوء، ودون ضجيج؛ كان يتحدّث معي من فترة لفترة لسؤالي عن البحث وغير ذلك فقد كان يضع عينيه على كتبه الطبيّة ليقرأ، أمّا هي فلم تكن حقودة كما تبدو كلماتها؛ إنّما مريضة نفسيًّا.



## دكتور أو دكتاتور

**عندما تغيب الديموقراطيّة ينتشر القمع والقمع واقع لا يحتاج لبرهان في البلدان العربيّة، إنّه داء عضال في المجتمعات العربيّة[1].**

في جميع جوانب حياتنا يقمع الجميع الجميع، تقمع الأمّ أبناءها، ويقمع الأب الأمّ والأطفال، يقمع المعلّم المقموع الطلبة، يقمع المدير الموظّفين، يقمع الأصدقاء بعضهم البعض. نمارس الوصاية ضدّ بعضنا، ونرفض إعطاء الآخرين حرّيّة البوح بالآراء وممارسة الحياة باختيار ذاتي، ونستخدم لذلك تبريرات مختلفة، فكلّ قامع وله مبرّر، فالأبناء البالغون لا يعرفون ماذا يعني قلب الأمّ ولا خوف الأب، والمدراء أدرى بالأنظمة من الموظّفين. المتديّنون أكثر حرصًا على غير المتديّنين ليدخلوهم الجنّة، والكبار أكثر نضجًا من الكبار الآخرين الذين يصغرونهم بعام، وأكبر منك بيوم أعلم منك

(١)نوبوأكي نوتوهارا: العرب، وجهة نظر يابانيّة، منشورات الجمل، كولونيا/ألمانيا، ٢٠٠٣، ص ٨ ـ ٩.

بسنة وأكبرك بسنة أعلم منك ٣٦٥ سنة، ويحقّ له أن يتحكّم بمصيرك ويملي عليك قراراتك.

كثيرًا ما نرى مدراء يطابقون أعتى رؤساء الدول قمعًا وديكتاتوريّة، مع الفرق في مساحة الصلاحيّات، فإيقاف الترقيات، والحرمان من البعثات، والتحويل إلى سلسلة التحقيقات الإدارية المرهقة للأعصاب، والأعمال الشاقّة التي تبدأ بالمناوبات الليليّة غير المنقطعة، كلّها أدوات قمعيّة شائعة، عدا النفي لخارج المدن لمواقع يصعب الوصول لها، والتجريد من الصلاحيّات وسحب المهامّ المُناطة بالمغضوب عليهم، والنقل الجماعي التعسُّفي لأصحاب الخبرات والشهادات، المشابه لعمليّات توثيق الأخطاء والمخالفات لاستعمالها كقرش أبيض ينفع في اليوم الأسود، وهذا غيض من فيض.

عدت للمستشفى، ولم يكن هناك شيء يُذكر سوى ظهور طبيبة جديدة في الصورة تقول إنّها استشاريّة طبّ أطفال، ويقول البعض إنّها لا تحمل غير شهادة طبيب عامّ، واسمها زينة، قرّر المدير دعمها بتسليمها برنامجًا خاصًّا بمرض صدري مُعْدٍ. الحالات المُصابة بهذا المرض التي كانت تفد إلينا ـ كما قلت سابقًا ـ لا يمكن أن يصدق أنّها تعيش في بلد الذهب الأسود. استلمت زينة هذا البرنامج فكانت نكبة على المرضى، وعلى سكّان جدّة.

ما إن أرست هذه الطبيبة أقدامها، حتى بدأت حملتها التطهيريّة ضدّ من لم يلائم مزاجها، وهي من أقوى الحملات التي أنجزت في



مدينة جدّة، وتشبه ما قام به (بول بوت) زعيم الخمير الحمر في كمبوديا، فتخلّصت من كلّ من شكّت في أنّ قدراتهم قد تفوقها، أو يخالفونها الرأي، أو مقاسمتها ولو جزءًا بسيطًا من أضواء الشهرة، ولم تخرج هذه الطبيبة من البرنامج حتى كانت الحالات المرضيّة من يوم استلامها إلى يوم رحيلها قد تضاعفت.

وصل عدد من نقلتهم خلال وجودها لما يقرب الخمسة والأربعين موظّفًا وموظّفة خلال سنتين فقط، منهم الممرّضات اللواتي يستقبلن المرضى ويقمن بالتثقيف الصحّي، والموظّفون المسؤولون عن عمل استقصاء وبائي، واستدعاء المخالطين وإعطائهم التثقيف الصحّي، ولم تُبقِ سوى عدد قليل من الموظّفين ومنهم ممرّضة مصريّة تخصّصت في أسوأ أنواع التجسّس لتفقّد أحوال حلالها ورعيّتها أثناء غيابها، فكانت لا تفارقها دقيقة، وتحمل لها شنطتها أثناء تنقّلاتها في المركز.

عندما استلمت العمل، كان البرنامج يسير بعرجة واضحة، وبعد أن نقلت كلّ هؤلاء أُصيب البرنامج بشلل رباعي، فتكاثرت العدوى، ولا من مجيب. طلبة مدارس مرضى يحضرون في فصول مزدحمة، موظّفون في المستشفى يُصابون بالعدوى، وقد عرفت أنا شخصيًّا طفلاً أُصيب بالمرض من زميل مخالط له في الفصل، الطفل الأخير كان يخالط ما يقرب الثلاثين شخصًا في منزله، لم تُرسل فريقًا لمعاينة الوضع، ولم تستدع أيًّا من الطفلين، ولم تقم بأيّ إجراء وقائي.

تقدّم عدد كبير من الموظّفين بشكوى لمدير المدينة الدكتور عبد الرحيم خزّان، صاحب الشخصيّة الضعيفة، والذي كان يحيا قرير العين في منصبه، لم يأبه لشكواهم، فهو لا يحبّ جرح زملائه أصحاب المناصب. صعّد الموظّفون الأمر لأعلى مرجع في المقام العالي دون أيّ تجاوب، المهمّ لم تنته القصّة إلاّ بعد عدّة سنوات، حيث رُفعت الشكوى لأمير المقاطعة الذي حوّلها للتحقيق ثم تمّ نزعها من منصبها بقرار حاسم، وكوفئت على سوء أدائها بمزيد من الصلاحيّات بأن أعطيت منصب استشاري في المقام العالي.

ومن عمليّات التطهير الوظيفي الضخمة التي قام بها أحد مدراء الصحّة كانت حملة الدكتور نمير، الذي لم يترك المستشفى ذي المائة والعشرين سريرًا حتى أفرغه من الأطبّاء والطبيبات الأكفّاء وحوّله من مستشفى يقدّم خدمات صحّيّة إلى مأوى لانتظار الموت. وقد اشتكى القاصي والداني من قلّة أدبه وعشوائيّته وشخصيّته غير المستقرّة نفسيًّا لصاحب المقام المعالي، الذي لم يأبه لشكواهم لأنّ هذا الطبيب هو ربيب منزله وتربطهما علاقة عائليّة.



## اقتباس واقتباس

في أواخر سبعينيّات القرن الماضي دوّت فضيحة بأجراس في التقرير الذي يُقال إنّ جريدة السفير اللبنانيّة قامت بنشره في شهر يونيو ١٩٧٩ والذي أصدرته منظّمة اليونسكو، حول قائمة بـ ١٣ قطعة موسيقيّة ادّعى موسيقار الأجيال أنّها من تأليفه، بينما تقول منظّمة اليونسكو إنّها قطع مسروقة من سيمفونيّات ومقطوعات عالميّة لها أصحابها ومسجّلة بأسمائهم. وعندما سُئل الموسيقار عن رأيه أجاب أنّ ما قام به ليس سرقة، ولكنّه يُعتبر اقتباسًا فنّيًا، ولا أعرف مدى صدق هذه الواقعة، لكن يبدو أنّ هذا المفهوم الذي ابتكره الموسيقار أصبح مفهومًا شائعًا في العالم العربي مع اختلاف المادّة المقتبسة.

وفي مؤسّسات الدولة يتمّ الاقتباس المالي بهدوء وطمأنينة، ومن مشاهير المقتبسين كان الصيدلي الذي جلبه الدكتور عطيّة، والذي حصد إجماع الجمهور على أنّه ملك المقتبسين بلا منازع، «يأكل مال النبي ويحلّي بمال اليتيم».

وقد حكى لنا بنفسه قضيّة خروجه من مقرّ عمله الأوّل، حيث حدث أن تمّت مصادرة نوع من الأدوية لم تتمّ إجازتها من المقام العالي، وتمّ إرسالها لصيدليّة مستشفى الدكتور أسعد سامور، وبعد عدّة شهور بيعت من المستشفى للصيدليّات الخاصّة، وعرف التاجر الذي صُودرت منه البضاعة أنّها تُباع في السوق، فتقدّم بشكوى لأعلى مسؤول في المقاطعة، وفُتح التحقيق مع أسعد سامور الذي لم يستطع تبرير ما حدث؛ خاصّة أنّه لا يوجد عيادات تتطلّب مثل هذه الأدوية، ومع هذه الورطة تمّ إلصاق التهمة بصيدلانيّة وافدة حديثة التعيين، وتمّ نقل هذا الصيدلي من مقرّ عمله وتسليمه إدارة التزويدات.

وطبعًا.. عندما روى القصّة رواها كبطل بريء لا علاقة له بما حدث، بينما القصّة تُروى في كلّ مكان على أنّه هو والدكتور أسعد هما بطلا عمليّة الاقتباس.

والاقتباس يتمّ بعدّة طرق احترافيّة، ففي حركة فنّيّة أدّاها مدير المدينة، وهو الدكتور عمير في أوائل الألفيّات، وأتصوّر أنّه حصد من ورائها مبالغ محترمة، حيث صَدَر قرار من مقرّ المقام العالي، أنّ الرواتب سيتمّ تسليمها عن طريق البنوك بدلاً من المناولة اليدويّة، ويجب على كلّ موظّف أن يُعطي رقم حساب في أيّ بنك يتعامل معه للإدارة، وأيّ تأخير سيؤدّي لعدم استلام الراتب، فما كان من مدير المدينة سوى أن أجرى تعديلاً واحدًا بسيطًا في نصّ التعميم، وهو وجوب أن يكون رقم الحساب في البنك الفلاني (حدّد اسم بنك



معيّن) حصريًّا، وبالتالي سارع كلّ الموظّفين الذين يملكون أو لا يملكون حسابات في البنك المذكور بفتح حساب لهم، وبذلك يكون هذا المدير صاحب أكبر عدد أرقام حسابات فُتحت في البنك خلال شهر، ولا أحد يعرف كم كانت عمولته منها.

وهناك أيضًا مَنْ يمكن أنْ نسمّيهم «مقتبسين شرعيّين»، مثل مقتبسي مركز دراسات المجتمع حيث يقومون بتأصيل اقتباساتهم شرعيًّا وباعتماد مفهوم فقهي يعرّف السرقة بأنّها: «أخذ الأموال أو المقتنيات من حرز»، ومن المعروف أنّ الميزانيّات المعتمدة والأموال المحصّلة من جيوب الطلبة المتدرّبين في المركز لا ينطبق عليها مفهوم الحرز، وبالتالي نُفيت تهمة السرقة من هذه العمليّة، وتأصيل شرعي آخر لا يخرج للعلن، وقالها لي أحد الأطبّاء وينصّ على أنّ الدولة المماثلة للغرب «أميركا» هي دولة كافرة، تحلّ أموالها للمسلمين، وفي هذه الحال يحلّ اقتباس ميزانيّة الأدوية والأسرّة وطعام المرضى الفقراء، وجيوب الطلبة والأطبّاء والموظّفين مثلهم.

بالنسبة لمديري، كان يرفض استلام أيّ مبلغ دون وثائق حرصًا على سمعته، وفي يوم من الأيّام، دخل عليه موظّف من إحدى الإدارات الحكوميّة بمبلغ من المال، وبسؤاله عن مصدر المال قال الموظّف: هذه حصّة الصحّة من التقارير التي تمّ إصدارها باسم المستشفى لديكم لصالح بعض السفن بعد أن أُجريت لهذه التقارير عدّة عمليّات تجميل، لأنّ التقارير بصورتها الأصليّة قد تكلّف من صدرت بحقّهم غرامات مهولة تذهب جميعها لمقام الماليّة.

أخذ المدير المبلغ المُعطى له، أمام عدد من الشهود، وشكر الموظّف الراشي، ثم قام بتحرير الواقعة ورفعها لمقام الماليّة مع ذكر المسؤول عن تنفيذ هذه العمليّة وكان حينها مدير صحّة المدينة الدكتور عمير، حيث جرى العرف أن يجني نصيب الأسد من هذه التقارير منذ زمن طويل، وصل الخبر لهيئة عليا للتحقيقات التي أحالت هذا المدير وجميع الموظّفين المتورّطين معه للتحقيق، وكالمعتاد تمّت تنحيته عن منصبه؛ فأُعطي مكتبًا جميلاً بدون مهامّ وكأنّه تفرّغ كامل للاستمتاع بالمقتبسات مع راتبه الشهري ودون المطالبة بإرجاع ما تمّ اقتباسه.

والسؤال هنا: من الذي ابتكر هذه العقوبة الجميلة لمن تثبت بحقّهم عمليّات الاختلاس؟

المهمّ خرجت أنا من هذا المستشفى إلى إدارة مركز دراسات المجتمع حيث مستوى فساد جديد راقٍ أخلاقيًّا يتمّ كلّه تحت شعار «الإسلام هو الحل».



# الفصل السابع

## بداية (مش تمام)

دخلت مركز دراسات المجتمع عن طريق مديري المطوّع السابق. توسّط لي المدير بكلّ قوّته ووعد مدير المركز بأنّني سأقوم بكلّ الأعمال التي يتعذّب فيها موظّفو الإدارة في غمضة عين، بعد فترة من المحادثات والإقناع، وافق مدير مركز دراسات المجتمع على إحضاري للمركز.

أوّل ما دخلت نظر إليّ الجميع نظرة شكّ، هل يمكن أن تعمل هذه المطلوب منها؟

وإذا كانت فعلاً تستطيع القيام بذلك فمن سيستولي على هذا المورد المفيد (أنا)؟

وكالمعتاد بدأت بالتعرّف على المركز وهو عبارة عن إدارة لمن يرغب في إكمال دراسته العُليا من حاملي شهادة بكالوريوس الطبّ.

في أوّل يوم دوام استدعاني المدير وسألني عن تخصّصي وإمكانيّاتي، وهل سأستطيع القيام بالمهامّ المسندة إليّ؟ أجبت بنعم. تمّ تسليمي مكتبًا في غرفة كبيرة، أخذت ركنًا فيها. في أوّل يوم عمل

أُعطيت خطًّا مباشرًا استخدمته في الإنترنت، دخلت عليّ طبيبة وسألتني:

ـ أنتِ تشتغلي هنا؟ أجبتها: نعم.

ثم سألت بتعجب:

ـ عندك إنترنت؟

ـ نعم.

علّقت بطريقة نسائية:

ـ تيجي الخدمات ونحن الطبيبات آخر من يعرف!

ثم غادرت الغرفة بهدوء. بعد ساعة عادت إلى مكتبي ووضعت لي كومة ورق، وقالت:

ـ خذي هذه وصوّريها. ثم خرجت.

بعد فترة نادتني من مكتبها وطلبت إليّ الحضور ثم سألتني:

ـ هل قمت بالمطلوب؟

نظرت إليها بهدوء وأجبت:

ـ لا، ثم أردفت... على فكرة أنا لست سكرتيرة.

صُدمت بالجواب، ثم سألت بتهذيب: طيّب إيش شغلك؟

قلت:

ـ لا أعرف حتى الآن، لكنّ تخصّصي management صمتت ولم تعقّب، لم تعد تطلب منّي أيّ مهمّة أخرى ووصل الموضوع لجميع الأطبّاء والطبيبات بعد ذلك.



بعد أيّام طلبني المدير في غرفته، توجّهت إليه، مساحة مكتبه كبيرة جدًّا تصل إلى ٥ في ٨ أمتار، ويتوسّطها مكتب محاط بدواليب مليئة بالدروع التي تستكثرها على آينشتاين، طلب إليّ الجلوس، وبدون أيّ مقدّمات أعلمني بأنّ هناك قطاعًا صحّيًّا سينضمّ للإدارة، ووضعنا عليه شرطًا، هو أن يوفّر لنا رقم وظيفة، ونحن نحضر الموظّفة، وسوف تكونين أنت هذه الموظّفة.

قلت: طيّب.

أجاب: لكن سوف يتّصلون بك ليسألوك عن شهادتك فأخبريهم بها لكن لا تذكري أنّك موظّفة على الصحّة. سألته: ولماذا؟ أجاب: لأنّهم سوف يعطونك حسب شهادة الماجستير (لم تكن الجامعة قد اعتمدت بحثي بعد) راتبًا في حدود ثمانية آلاف ريال أنت تأخذين النصف ونحن النصف، لكن إذا علموا أنّك موظّفة فلن يعطونا شيئًا. تعجّبت كثيرًا من هذا الاتفاق، لم أوافق ولم أرفض، اتّصل المسؤول كما قيل لي وسألني أسئلة كثيرة ومنها هل أنت موظّفة أم لا؟ فأجبته بنعم.

ثم سألني بأسلوب ساخر: «طيّب ليه مديرك يقول إنّ ما عندك وظيفة»، ارتبكت خوفًا من قول الحقيقة، فقد أضع نفسي في مشكلة مع المدير وحاولت أن أبرّر الموقف أنّه ربّما لم يعلم، ضحك الرجل وقال لا تهتمّي كثيرًا أكيد فيه سوء فهم.

أغلق الرجل الخطّ، وعاود الاتّصال بمديري ويبدو أنّه أغلظ له في القول.

استدعاني المدير وسألني وهو يكبت غضبه: ليه قلتِ إنّك موظّفة، كذا تطلعيني كذّاب؟

ـ أجبت: دكتور أنا فوجئت بالسؤال.

ـ فوجئت بالسؤال؟!! طيّب أنا قلت لك إنّه راح يسألك؟ عمومًا خير إن شاء الله. روحي مكتبك.

حقيقة كان موقفه مخزيًا، لكن لأنّ (اللي اختشوا ماتوا)، لم يتأثّر هو كثيرًا، وبالنسبة لي كانت هذه القصّة بداية (مش تمام).

مديري، رجل ملتحٍ ويقال إنّه مُتديّن، من قبيلة معروفة. يُمثّل نموذجًا مثاليًّا للمتلبّسين بعباءة الدين، وهو أسلوب رخيص وشائع جدًّا في العالم العربي. حاصل على الدكتوراه لكن لا يظهر عليه أيّ أثر للتعليم، يعرف أنّه حديث الطلبة والموظّفين بالأموال التي يجنيها من جيوبهم، والنفقات التي يختصرها ليوفّر لهم أسوأ خدمة؛ لكنّه لا يأبه لذلك. وعندما تحدّثت إليه بهذا الظلم وبصياغة مهذّبة حسب (موقعي)، كان يردّ بعدوانيّة مغلّفة، قائلاً: خلّيهم يدفعوا، كلّ واحد راتبه قد كذا! تبغينا ندرّسهم مجّانًا؟!

ظلّ المركز لأكثر من أربعة عشر عامًا، والتكييف فيه لا يعمل. فكان صيفًا وشتاء لا يُطاق. الطلبة يتذمّرون، والمدرّبات يعتذرن بخجل عن سوء المكان، خاصّة منهنّ اللواتي كنّ يجنين أرباحًا هائلة من الطلبة، أمّا هو فيرفض أن يُحضر مكيّفات جديدة بحجّة أنّ مولّدات الكهرباء لا تحتمل الضغط، أمّا عندما تُمطر السماء، فكانت المياه تتسرّب من كلّ مكان، وهو يعلّلهم (بأنّها كم يوم والمطر يخلص)،



أخيرًا.. قدّمت الموظّفات احتجاجًا علنيًّا بضرورة وضع حدّ للتكييف، حيث أصبح الوضع مزعجًا ومحرجًا أمام الطلبة، فسهر وفكّر وصام وصلّى واستخار واستشار ودفع مبلغًا بسيطًا من الأموال التي جمعها، وأحضر مكيّفات، وهو يتألّم ويكاد يُصاب بأزمة قلبيّة.

في آخر سنوات تواجدي زادت عليه ضُغوط الإنفاق فكانت بعض النفقات تخرج من جيبه وهو يتألّم كألم المخاض المتعسّر، من ضمنها طلب تأسيس شبكة إنترنت، فبعد جهد ومحايلة كما تتحايل أمّ سعيد على أبو سعيد ليعطيها فلوسًا لشراء طلبات البيت، وافق وأرسى المشروع على محلّ ابنه الذي أحضر كمبيوترات مجمّعة ورديئة، وقبض مبلغًا محترمًا من والده، وانتهى دوره بعد ذلك فلم يكن مسؤولاً عن أوّل سنة صيانة ولا أعطال. وفي إحدى المرّات في حديث دار بيني وبين مسؤول قسم الكمبيوتر سألته: لماذا لا تعمل أغلب الكمبيوترات وأنتم ساكتون على الشركة الموردّة؟ أجاب عشان هذه الكمبيوترات من محلّ ابن المدير ولا أحد يمكن أن يفعل شيئًا، وقد اتصلت به عدّة مرّات آخرها اليوم الساعة التاسعة صباحًا فقال إنّه نائم وسيأتي بعد الظهر ولم يأتِ حتى الآن.

بعد فترة من إحضار الكمبيوترات ورجاء من الطبيبات لتشغيل الإنترنت، قام بتوصيلها جميعًا بخطّ هاتفي واحد فكانت سرعة التصفّح هي 19 Kb وأعتقد أنّ هذه أبطأ سرعة سُجّلت عبر التاريخ، وقد علّقت إحدى الطبيبات قائلة: طلبة الدفعة اتخرّجوا والموقع لسّى ما فتح!!

## الإسلام هو الحلّ

كلّما قرأت هذا الشعار، الذي تبنّته الأحزاب الإسلاميّة أتذكّر هذه الإدارة.

بدأ هذا المركز بقرار من المقام العالي، وعدد من الجهات الحكوميّة التي تقدّم خدمات صحّيّة لمنسوبيها على أن يقوم عدد من خرّيجي تخصّصات الطبّ، بتدريس المقرّرات نفسها التي درسوها، ومنح الشهادة في التخصّص. بدأ المشروع في مبنى منحته إحدى الجهات المشاركة، أمّا التدريب العملي فيتمّ في كلّ مستشفيات جدّة الحكوميّة. أهمّ صفة في هذا المركز هي الصبغة الدينيّة المبالغ فيها. فقد كانت الكتيّبات الدينيّة تُوزّع في كلّ لحظة وكلّ ساعة، والآيات والأدعية تفتتح كلّ محاضرة، أو نشاط، وكانت هناك منافسة بين المحاضرين حول من هو الأشطر في إيجاد مصادر لعلوم الطبّ الحديثة في كتب الحديث والسُنّة، فطبّ الحقائق والبراهين وُجدت أسسه الإحصائيّة والحسابيّة في صحيح البخاري! والعلاج بالأشعة



والعلاج الكيمائي، أُخذت أصوله من صحيح النووي. أمّا تعريف إدارة الجودة الشاملة فهو (أنّ الله يحبّ إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)، البنطال أو كشف الوجه يعني الفسق المبين، حتى إنّ جميع العاملات غير المنقّبات اضطررن لارتداء النقاب داخل الإدارة فقط بفعل الضغط الاجتماعي. لكن ومثل جميع الإدارات الأخرى، فالشيء الوحيد المستثنى من المعايير الدينيّة هو المال، ففي هذه الإدارة كان المال ينزلق في البطون أسرع من انزلاق الملوخيّة في الحلوق.

يتكوّن المركز من قاعة للدرس وعدد من الغرف، يتقاسمها الأطبّاء والطبيبات. كلّ طبيب يأخذ غرفة، أصغرها في حدود خمسة أمتار في أربعة، وأكبرها يوازي حجم غرفة المدير. أمّا السيّدات فقد اقتسمت كلّ اثنتين منهنّ غرفة لا تتعدّى مساحتها خمسة أمتار مربّعة.

بدأت كعادتي بتجميع ملاحظات لمعرفة وضع المركز وطبيعة المهامّ التي ستُسند إليّ، وطبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، فوجدت هنا تقسيمة مختلفة قليلاً عن التي وصفتها في طبقات المجتمع الحكومي، فهنا لا يوجد غير طبقة البراهما، (الأطبّاء والطبيبات)، وطبقة المنبوذين الشودر، (الإداريّين)، أمّا التخصّصات فقد تآكلت بسبب المدير، الذي يعمل بكلّ جهده على تقليص عدد الموظّفين.

بالنسبة للمدرّسين، كان هناك مديري السابق، وهناك نائب المدير، وهو يقوم بدور الزوجة والأمّ نفسه الذي تحدّثت عنه سابقًا،

وهذا الرجل لا يعترف بما يُسمّى بأنظمة تقييم أداء الموظّفين، أو توجيه لفت النظر للمتسيّبين، أو إعطاء ملاحظات شفهيّة مباشرة عن الإنتاج «على افتراض وجود إنتاج أصلاً»، لكن بالمقابل لديه نظام آخر نسواني، وهو «رمي الكلام»، فيتعمّد أن يسمّ بدن الموظّف بكلمتين على الطاير.

أوّل مُهمّة استلمتها كانت تصميم دورة في الإدارة تُقدّم في شهر. طبعًا. . لا شهر ولا شهران كافيان لتعلّم الإدارة، لكن رأيت أنّ المهمّة رائعة، فاشتغلت عليها لمدّة ستّة شهور حتى جاء الوقت، وكلّ شيء جاهز كأفضل ما أستطيع.



## صمت الخرفان

**في اليابان نحن نخاف من الزلزال ونخاف من حوادث محطّات توليد الطاقة بالطاقة النوويّة ونخاف أيضًا من أسلحة كوريا الشماليّة. . إلخ في العالم العربي يخاف الناس من بعضهم البعض[١].**

أثناء تجهيزي للدورة اكتشفت ما أزكم أنفي برائحته العفنة. اكتشفت أنّ الطلبة يدفعون أموالاً طائلة للمدير تدخل في حسابه دون رقيب أو حسيب، ودون استلام أيّ ورقة تثبت أنّهم دفعوا هذه المبالغ. ففي أحد التخصّصات يدفع الطالب أربعة وعشرين ألف ريال سنويًّا، وغير السعوديّين يدفعون في السنة خمسة وسبعين ألف ريال.

في الوقت نفسه يرفض المدير رفضًا باتًّا حتى توفير ورق أبيض لهم للتصوير، وقد يبدو ـ عزيزي القارئ ـ أنّ مبلغ أربعة وعشرين ألف ريال بسيطة، لكن لو عرفت أنّ عدد الطلبة في التخصّص الواحد

(١) نوبوأكي نوتوهارا: المرجع السابق، ص ٣٠.

قد يصل إلى خمسة عشر طالبًا لعدّة سنوات، بالإضافة إلى وجود تخصّص آخر يدفع طلبته مبالغ ثابتة، وأخرى على دورات هي من صميم عمل المركز الدراسي لكنّ أسعارها مستقلّة، وهذا كلّه يقابله صفر مصروفات تقريبًا من قبل البرنامج؛ فالمبنى وموظّفوه والكهرباء والماء والهاتف وكلّ شيء مجّانًا، ستعرف حجم المبالغ التي تدخل في حوزته ومعه نائبه شريكًا، وبعض الطبيبات، وتتقاضى الواحدة منهنّ بين ألف وخمسمائة ريال إلى ألفي ريال عن الطالب الواحد وعدد من الطلبة قد يصل إلى ثلاثين طالبًا في الدورة، وعدد هذه الدورات يصل إلى أكثر من خمس عشرة دورة سنويًّا، وقد تطوّر الأمر فصارت الدورات تُعطى في فنادق «خمس نجوم» وصارت تُعقد في دول الخليج، ويسافر لها المدرّبون، وكلّ ذلك من وقت الدوام، ومع رواتبهم التي لا تنقطع، وكلّها أموال تؤخذ من موظّفي الدولة لتوضع في جيوب موظّفي الدولة، علمًا بأنّ هؤلاء الأطبّاء والطبيبات المستفيدين من الأرباح قد تمّ تفريغهم لعمليّة التدريس والتدريب مع رواتبهم المستمرّة وبدلات العمل الفنّي، ويصل راتب أقلّ واحد فيهم للعشرين ألفًا.

كان الجميع يعرف وغير راضٍ عن الوضع بمن فيهم مديري السابق، والذي كان هو ومجموعة أخرى من الأطبّاء يفاخرون، بسبب وبغير سبب، بأنّهم لا يدخلون في جيبهم ريالاً واحدًا من المركز. وقد تطوّر الأمر فصارت الأموال مصرّحًا بها رسميًّا وصدرت بذلك قرارات من الجهات العُليا، حيث تُعقد الاجتماعات بين المسؤولين في الجهات العُليا ليصدروا بعد ذلك قرارات تسمح



للمدير وللأطبّاء والطبيبات في البرنامج بالحصول على المال من الطلبة مقابل جزء من الأرباح، من هذه القرارات قرار صدر بجعل هذه الدورات متطلّبات أساسيّة لا يستطيع الطالب الخرّيج الحصول على تصريح عمل من هيئة التخصّصات بدون اجتيازها، وبذلك ضمن المركز احتكارًا وتدفّقًا للزبائن.

الإبداع الذي لاحظته في هذا المركز هو قدرة الموظّفين فيه على جمع النقيضين، وهما أكل المال العامّ والخاصّ، مع الصلاة في مواعيدها، وصيام أيّام السنة الإضافيّة، وتقوى الله في الكلمة والحرف. وهذا الوضع طالما جعلني أتساءل، فكلّنا نعرف أنّ الله يخلق الميّت من الحيّ، ويخلق الحيّ من الميّت، لكن أن يخلق التقيّ داخل المقتبس، والمقتبس داخل التقيّ، فهذا ما لم أفهمه.

طالت بنا النقاشات حول الأموال غير المشروعة، وكانت وجهات نظر الأطبّاء مختلفة ما بين المنتفعين من أموال الطلبة. فعند مناقشة المشاركين في جني الأموال، وتذكيرهم بأنّهم يتقاضون من الدولة ثمن ساعات العمل بها فلا يصحّ تقاضي ثمنه مرّة أخرى من المواطنين (الطلبة)، وأنّنا صرنا نشبه دولة مثل مصر في الدروس الخصوصيّة لطلبة المدارس، هنا تسمع تبريرات غريبة تعبّر في النهاية عن فساد أخلاقي ينخر في عظام المجتمع.

من ضمن حججهم أنّ التعليم لا يجب أن يكون مجّانًا، وأنّ ما يعطونه من علومهم للطلبة هو ثمرة جهدهم ولا يجب توزيعها مجّانًا، بالإضافة إلى أنّهم كأطبّاء في العيادات، فالتدريب يُعتبر من المهامّ

الإضافيّة، وهذه كلّها مبرّرات واهية، فالتعليم قد لا يكون مجّانًا بالفعل، ولكن ليسوا هم من يقرّر هذا الشيء، ولا هم من يجني هذا المال، فهم موظّفون في الدولة، والدولة هي من يجب أن تجني هذا المال، عدا أنّهم درسوا بالمجّان على حساب الدولة ولم يحاسبهم أحد على ما دُفع لهم، أمّا لكون التعليم مهمّة خارجة عن تخصّصهم، فهذا ليس صحيحًا لأنّهم مُفرّغون تمامًا لمهمّة التعليم ولا يوجد لديهم عيادات ولا مرضى. وإذا فرضنا جدلاً أنّه ليس من ضمن عملهم فمن الذي يُبيح لهم أن يحتكروا هذا المورد المالي الإضافي لسنين دون مشاركة الأطبّاء الآخرين.

أمّا الأطبّاء غير المنتفعين من هذا المال فقد اتّفقوا جميعًا على أنّهم لا يستطيعون مواجهة المدير بحجّة أنّ إدارة المقام العالي على علم بما يحدث، ولن يضيفوا هم شيئًا، وآخرون منهم يرمون العبء على الطلبة المتضرّرين ومن يدفعون الأموال بصمت كصمت الخرفان[1]، مقارنة بالعنوان الشهير «صمت الحملان».

والسؤال هنا هو: من الطبيعي أن يلتزم الأطبّاء والطبيبات المنتفعون الصمت عمّا يحدث لكن لماذا يصمت الأطبّاء الذين لم يشاركوا في جني المال على هذا الوضع السيّئ؟ فما الذي يخيفهم من الاعتراض خاصّة أنّهم موظّفو دولة ولا صلاحيّة لأحد عليهم؟

الإجابة برأيي أنّ هناك اتفاقات ضمنيّة غير مكتوبة بين المنتفعين

---

(١) رواية للكاتب الأميركي ثوماس هاريس (١٩٨٨).



والمتفرّجين، حيث يُلغي المدير الرقابة والحساب على الحضور والانصراف والأداء مقابل التزامهم الصمت. فبالنسبة للأطبّاء الرجال بالذات فمعظمهم لم يكن يداوم أكثر من ساعتين كلّ بضعة أيّام، والباقي يقضيه إمّا في أعماله الخاصّة أو سفرياته، أمّا الطبيبات ظاهريًا فيُعاملن باحترام، وقد عُتقن من عمل العيادات والكشف على المرضى وهو عملهنّ الأساسي، وأيّ اعتراض من أيّ طبيب أو طبيبة يعني احتمال النقل من مقرّ العمل إمّا للعيادات أو لأماكن أخرى قد يوجد فيها إزعاج.

بالنسبة للطلبة وخاصّة الطالبات كانت السيرة الأساسيّة في غرفة الاستراحة هي شتم المدير والطبيبات بأقذع الشتائم، والأدعية الحارّة تخرج من حناجرهم بأن يصبّ الإله جام غضبه على من يأخذون أموالهم بدون وجه حقّ، وهذه الحوارات تتمّ بهدوء وبعيدًا عن الأضواء، أمّا عند مواجهة المدرّبين فالقبلات والدعوات بالامتنان وأن يبارك الله لهم بكلّ ما في حياتهم لما يقدّموه من خدمات جليلة للطلبة. هذه الدعوات والمشاعر كانت تطغى على كلّ الأجواء، وقد بلغت حدّة الازدواجيّة أن قدّم مجموعة من الطلبة جزءًا من شعار المملكة ضخمًا ومذهّبًا موضوعًا في علبة كبيرة من المخمل الأخضر وتمّ تسليمها للمدير الذي كان أغلب الطلبة يمقتونه ويتندّرون بكلّ خصائصه بحقد شديد، وأتذكّر في حفل تكريمه هذه بالذات نظرت إليّ إحدى الطبيبات قائلة: شوفي إيش بيعملوا، إيش رأيك في هذا النفاق؟ وتبغينا نتدخّل عشانهم!

بالنسبة لهؤلاء الطلبة، وهم ضحايا دفع المال، لم يكن هناك أيّ مبرّر للقيام بهذا السلوك المزدوج ولم يكن هناك أيّ مبرّر للصمت، فبالرّغم من أنّهم يعلّلون سلوكهم بالخوف على نتائج الامتحانات علمًا بأنّ رصد وتصحيح أوراق الامتحانات كانت عمليّة جماعيّة ويصعب تزويرها. لكنّ الخوف المزروع بداخلنا هو الذي شلّ قدرتنا على إنكار المنكر الحقيقي.

لقد زُرع هذا الخوف في الطفولة بصورة منتظمة في المنزل وفي المدرسة في فترة النموّ الحرجة التي تتشكّل فيها القيم والقناعات، حيث يتمّ قمع الطفل وإرهابه. أذكر مرّة أن عاقبت المديرة فصلاً بأكمله بإيقافه في شمس الظهيرة على خطأ قامت به طالبة، احتجّت طالبة بقولها (لكن هذا ظلم يا أبلا) عندها وبدون أيّ مقدّمات نزلت صفعة على وجه الطالبة من قبل المديرة أمام جميع الطالبات، فمع هذا الأسلوب التربوي من هو الذي لا ينغرس بداخله الخوف ويصبح أحد أعضاء جسده الرئيسيّة؟

أيضًا مصدر آخر للخوف تسرّب إلينا من تجارب الشعوب العربيّة، فبالرّغم من أنّنا لم نعايش مرحلة حكم عسكري ولم نعايش أحداثًا مثل الاغتيال والتعذيب والمعتقلات بصورها البشعة عن قرب، لكن من منّا لم يقرأ عن مآسي التعذيب في المعتقلات العربيّة، فالإعلام المرئي والمقروء سرّب لنا الخوف وجعلنا نحيا تجاربهم بكلّ فزعها.

ومع هذا المشهد كنت أتساءل ما فائدة الإيمان الذي يدّعيه هؤلاء، والصلاة التي نقيمها والصيام بسبب وبغير سبب؟ الإنسان



يتّقي الله ويبتعد عن تحصيل المال المشبوه، وما فائدة الإيمان إذا لم يعطِ المتضرّرين الشجاعة لمواجهة الخطأ في إدارة صغيرة لا قيمة لها؟ ما فائدته وهم لا يستطيعون مواجهة رجل ومجموعة من الموظّفات لا يملكون حتى سلطة على أنفسهم، فالجميع تحت سلطة نظام ديوان الخدمة الذي يحمي الموظّف ظالمًا ومظلومًا، فأين هي الصلة التي ندّعيها مع الله وتطلقون لأجلها اللحى والحواجب، وما الذي يمكن أن يوفّره لكم الله أكثر من هذه الظروف حتى توقفوا الظلم السائر وسرقة أموال الناس في عزّ النهار؟

في رأيي الشخصي لا إيمان ولا مَنْ يحزنون، فمن تجربتي في الحياة في هذه البقعة من العالم لم يدفع الإيمان شخصًا واحدًا للنطق بكلمة حقّ أمام إمام ظالم، ولا إمام عادل، ولا حتى أمام رئيس أرشيف، ولم يدفع هذا الإيمان حتى الموظّف على العمل بجدّ واجتهاد، ولم يدفع الإيمان أيّ موظّف للاحتجاج على التسيّب. فالإيمان مقياس تقييم مزيّف لكنّه مريح ويليق بطريقتنا السطحيّة في النظرة للأمور يستعمله الناس ليريحوا به أدمغتهم من التفكير بهذه الأوضاع وتحليلها بعمق.

## برانويا دينيّة

في أثناء التدريب، تعاملت مع أغلب مدرّسي المركز وتعرّفت على شخصيّات شهيرة وصلت شهرتها إلى قناة إخباريّة مرموقة، وهو طبيب غريب الأطوار، يعشق الأضواء والشهرة، ومستعدّ لفعل أيّ شيء يسلّط عليه الأضواء وحده دون غيره، ولأنّنا في زمن من يريد تسلّق سلّم المجد والشهرة بسرعة فليتلبّس باللباس الديني، فكان مشهورًا بحديثه البرّاق عن الرسول والصحابة وقراءته في كتب الأثر، وأسلوبه في إلقاء الخطب وإثارة النقاش الذي لا يسمح فيه لأحد بالحديث سوى نفسه، وقد وصل لديه تضخّم الأنا حدًّا جعله يضع صورته وهو طفل على شاشة العرض في مؤتمر ثم يسأل الحضور بكلّ استظراف: من هذا الطفل؟ ثم يتركهم يفكّرون ويتساءلون، صاحب الصورة من يكون ثم بعد ذلك يكشف لهم عن الإجابة المدوّية... هذا أنا وبالطبع يحلّ صمت لدقائق ثم يتابع المحاضرة، فعجائب العالم الثالث لا حصر لها.

تمّ ترشيح هذا الطبيب ليقوم بالتدريب في قسم «التدريب وتصميم



الموادّ التدريبيّة» وهذه كانت أوّل مرّة أتعامل معه لعدّة شهور لاحظت فيها شخصيّته الغريبة، وتصوّرت الكارثة التي يمكن أن تقع إذا تسلّم هذا الإنسان موقع قرار سياسي كبير كما كان يطمح.

بدايةً، ذهبت لمقابلته، في أوّل يوم استقبلني بكلّ تهذيب، ثم سألني عن المقرّرات وشهادتي وطريقة تنفيذ الدورة، ثم اقترح عليّ اقتراحًا بهذه الصيغة:

ـ ما رأيك بإشراك مدير هذا المستشفى في الدورة؟

ـ لا مانع إذا كان لديه مؤهّل إدارة.

ـ لديه مؤهّل إدارة بالطبع، ولكنّي سأحاول أن (أتشفّع لك عنده عشان يقبل).

صدمتني الصيغة «يتشفّع لي» فحسب معلوماتي الشفاعة تكون يوم القيامة والرسول هو الذي سيقوم بها!!

لكنّي لم أعلّق فربّما نقلوها إلى الدنيا، يا الله كلّ شيء جائز!

المهمّ أنّي رفضت شفاعته واكتفيت بحضوره هو ويا ليته ما حضر! قبل موعد الدورة بأسابيع علم أنّ هناك واحدًا من الطلبة ابن عائلة كبيرة فاستدعاني وسألني عنه وعن شكله واسمه وإيش يلبس... إلخ ولمّا لاحظ نظراتي الناقدة قال مبرّرًا: أنا أسأل عشان أعامله معاملة تليق به، فقد قال الرسول الكريم: أنزلوا الناس منازلهم.

فهو هنا يبرّر حبّه لعليّة القوم وتقرّبه من أصحاب السلطات بحديث للرسول.

وقد تدرّج مع مرور الوقت في الشهرة حتى أصبح يُشاهد في واحدة من أشهر القنوات الإخباريّة، وقد أضاف لاسمه لقبًا يجعله من طبقة السادة وهو كما قلت لقب دينيّ يتطلّب ضمنيًّا إعطاءه مكانة خاصّة، عدا أنّه في كلّ مرّة يظهر فيها في التلفزيون كان يكتب تحت اسمه الدكتور. . . فلان الفلاني «محلّل سياسي»، فكلّ من يقرأ هذا العنوان يتصوّر أنّ لديه دكتوراه في التحليل السياسي بينما هو طبيب ولا علاقة له بالتحليل السياسي سوى حبّه للشهرة، فكان هذا هو «التدليس» بعينه، والغريب أنّه بالرّغم من ثقافته ذات المرجعيّة الدينيّة، يبدو أنّه لم يقرأ فصول ذمّ الشهرة في الثقافة الإسلاميّة.

انتهت الدورة بعد أن تكلّلت بالنجاح، وأهّلتني لأن أكون صاحبة كلمة في المركز، فقد استدعاني المدير في أحد الأيّام واقترح عليّ تصميم دورات في الإدارة مثل الموارد البشريّة، والتخطيط. . . إلخ، ليست مجّانًا والضحايا المستهدفون هم طلبة التخصّص، لم أوافق طبعًا لأنّي كنت أتحرّق غيظًا من كلّ ريال يستلمه.

بعد تلك الدورة مررت بحالة بطالة مقنعة، فصار عملي في هذا المركز هو بداية الفوضى الحقيقيّة بالنسبة لمستقبلي المهني.



## العلم أم الموروث الثقافي

لا عقلنا ولا ضميرنا الواعي هما مرجعنا الذي منه نصدر تقييمنا لما حولنا، بل ما جاء في الموروث الديني، وهو خلاصة أفكار وأحكام أُنتجت قبل أكثر من ألف سنة، قائمة على الاجتهاد ومتأثّرة بالمعطيات المحدودة لزمن إنتاجها، وهذا النمط من التفكير يعني أنّ الإنسان غائب، حتى وإن كان معاصرًا، أي أنّنا كمسلمين نعيش زمنين لا يمكن لأيّ إنسان أن يحيا فيهما، وهما الماضي المُنقضي والمستقبل غير المنظور (اليوم الآخر)، أمّا الزمن الحالي الذي خُلقت فيه أرواحنا وأجسادنا فغير موجود.

في هذا المركز، حضرت مؤتمرًا عن «النساء والولادة» والأحكام الشرعيّة، شارك في المؤتمر نخبة من أكبر أطبّاء المملكة ومن الخارج، ولأنّه كان متعلّقًا بالأمور الشرعيّة، فحضره مجموعة من رجال الدين. في هذا المؤتمر خرج لنا كلّ الأئمّة القدماء من قبورهم، وتصدّروا المقاعد الرئاسيّة، وانتهى دور استشاريّي أمراض

النساء والولادة، والأطفال والأشعّة والتخدير والأمراض الوراثيّة، وانتهت نتائج عمل المختبرات الضخمة والتجارب الجبّارة، وكلّ ما يخصّ العلم الحديث، وساد ذاك الشيخ وذلك الرأي. ومن ضمن ما طُرح قضيّة إجهاض المرأة، وهذه القضيّة من القضايا المعقّدة التي لا زالت السجالات مشتعلة حولها في الأروقة الأكاديميّة بين العلماء والفلاسفة ورجال الدين والمحامين ورجال الفكر، والمنظّمات النسائيّة والحقوقيّة، إلاّ أنّ لدينا في العالم العربي رجالاً لا شأن لهم بالطبّ، ولا هم باحثون أكاديميّون، ولا علماء نفس، ولا هم من سيحمل الجنين في بطنه، هم من يحتكرون الرأي والقرار. وحتى عندما تكون القضيّة لا خيارات فيها كأن يكون الحمل خطرًا على صحّة الأمّ ممّا يجعل القرار طبيًّا مئة بالمائة، كنّا نرى الاستشاري يشرح الحال بصورة مبسّطة للشيخ «كمن يشرح عمليّة الولادة لطفل» حتى يعطيه الشيخ الإذن للقيام بعمليّة الإجهاض!

وليس هذا فحسب، فقد حُرّم أثناء المؤتمر صرف أدوية منع الحمل من أجل السيطرة على أعداد الأطفال عند الأسر الفقيرة، بالرّغم من أنّ إعمال العقل فقط، ودون بحث، يؤكّد على أنّ تكاثر الأطفال عند الأسر الفقيرة هو سبب ضياعهم، وتسرّبهم من مقاعد الدراسة، وانخراطهم في الجريمة والمخدّرات والاستغلال الجنسي. كلّ هذه الحقائق تُركت من أجل أحاديث شريفة لا يستطيع أحد بمن فيهم من يستدلّ بها أن يقسم بالله إنّ عباراتها خرجت من فم الرسول عليه أفضل الصلاة والتسليم.



## لنبقَ في الظلّ

كنت نفّذت الدورة في قاعة بمركز ضخم وأنيق، علمت في ما بعد أنّ هذا الموقع معروض على المدير، فتساءلت لماذا يرفض هذا المبنى الكبير الذي يحوي فصولاً وقاعات مجهّزة ومصلّى وحديقة جميلة، ويتمسّك بالمبنى الصغير المتهالك في هذا الموقع الصعب الوصول إليه، الذي جعله يحدّ من عدد الطلبة المقبولين إلى ما يقرب خمسة وعشرين طالبًا في السنة من التخصّصيّين، دخلت مكتبه وطرحت عليه هذا السؤال فأجاب: «نحن ما نقدر نأخذ هذا المبنى لأنّ هناك رجال راح يحطّوا عينهم على المركز ويأخذوه منّي، عشان كدا خلّينا في الظلّ بعيد عن العيون».

صدمني السبب الذي يرفض لأجله الانتقال إلى ذلك المركز وقلت في نفسي: الله يحرمك من ظلّه يا شيخ!

خوفك على منصبك، والمال الحرام الذي تجنيه، يجعلانك تتجاهل احتياجات المقاطعة الملحّة لهذه التخصّصات، فبمجرّد أن

ينتقل إلى مركز أكبر سيصبح قادرًا على استقطاب عدد أكبر من الأطبّاء قد يصل للضعف في كلّ تخصّص سنويًا ويتمّ بالتالي تغطية احتياج كلّ مدن المقاطعة ومحافظاتها في عدد محدود من السنوات لكنّ أرباحه تجعله يضرّ بمصلحة ما يقرب المليونين من المواطنين جميعهم يحتاجون لهذا التخصّص.

المهمّ أنّ المركز بالرّغم من قِدَمِه جرت محاولات مستمرّة لترميمه قامت بها الطبيبة (سُليمة) وهي من الشخصيّات الشديدة التديّن ولا ترضى بعمل دون أن يكون في أفضل المستويات، ولكن بالطبع فحبّ الكمال يتمّ تمويله من أموال الطلبة التي تأخذها منهم في شكل رسوم للدورات.



## ما أنا بقارئ

المعروف أنّ الإنسان العربي لا يقرأ، إلاّ ما له علاقة بالدين، وهو عمومًا لا يقرأ لأنّه يتصوّر أنّ القراءة أمر اختياري وليست ضرورة، علمًا بأنّ القراءة ضرورة للأمّ والأب طيلة فترة نموّ أطفالهم. القراءة ضرورة للمراهق ليفهم نفسه، وللموظّف ليحدّث علمه ومهاراته. القراءة إجباريّة على المدير ليسيّر عمل المنشأة، وللمواطن القلق بشأن أسعار السلع الاستهلاكيّة والخدمات التعليميّة والترفيهيّة لأطفاله. القراءة ضروريّة كالطعام، والفرق بين من يقرأ ومن لا يقرأ كالتاجر الذي يريد أن يبدأ مشروعًا وهو خبير بالسوق ومدى الطلب على سلعته وعدد منافسيه.. إلخ، فتاجر مثل هذا لا يمكن أن يتعرّض للغشّ أو التدليس، بعكس من لديه معلومة (صفر) عن وضع السوق ويريد أن يؤسّس لمشروعه، وهذا هو حال المواطن العربي، يحيا دون معرفة حقيقيّة بما حوله، بنقاط ضعفه ومواطن قوّته، وثرواته وطاقاته، فيعيش في الحياة «كلمة تودّيه وكلمة تجيبه»، فتوى تهيّجه وفتوى تنوّمه، تيّار ليبرالي يفرّقه وتيّار ديني يقمعه.

بالنسبة للطبّ بالذات فالقراءة جزء من مهامّ الوظيفة الأساسيّة، فالطبيب يجب أن يقرأ منذ دخوله كلّيّة الطبّ حتى يخرج من الدنيا لقبره، وفي الدول المتحضّرة يُعاد اختبار علوم الطبيب كلّ عدّة سنوات لضمان تحديث علمه وممارسته واستحقاقه لرخصة العمل، الأطبّاء في العالم الثالث شديدو الامتنان لنظام الخدمات حيث لا يوجد اختبار تجديد رخصة، لذا فالكثير منهم يتوقّف عن القراءة والكتابة والفهم أيضًا، إلاّ ما رحم ربّي.

في إحدى رحلات المدير على حساب الدولة، لحضور المؤتمرات الطبّيّة، بينما لا يستطيع إكمال جملة واحدة بالإنجليزيّة أحضر معه عددًا من كتب الإدارة الجميلة، طلبتها منه فأجاب: يمكنك استعارتها لعمل نسخ منها فأنا أريدها سريعًا. اقترحت عليه أن أنتظره حتى يتمكّن من قراءتها ومن ثم أقوم باستعارتها منه، ضحك بهدوء وقال: أقرأها؟! أنا ما عندي وقت أقرأ المعاملات أقوم أقرأ كتب!

والسؤال هنا: ولماذا اشتريتها إذًا! لكنّ السبب كان واضحًا فهي كتب أميركيّة مليئة بالصور والألوان الحلوة التي جذبت انتباهه، كان لا يقرأ أيّ شيء ولا يعرف ما تحويه أيّ معاملة؛ فكلّ ما يُطلب منه أن يضع عليها إمضاءه، بحجّة أنّه يثق فينا، وهو حقيقة لا يهتمّ بشيء سوى جمع المال وتقسيمه، فكلّ حديث يُعقد في مكتبه لا يعني له شيئًا، لكن عندما يعرّج الحضور على المال يستيقظ وترتفع أذناه مثل الحصيني، ويبدأ النقاش والمفاوضة بمهارة أفضل من أفضل مقاول.



أثناء إقامتي تمّ تكليفه من قبل رئيسه مدير المقاطعة، صديقه المقرّب، لتولّي مهامّ منصب جديد على إدارة ضخمة جدًّا في عدد موظّفيها وميزانيّتها وكلّ ما لها وما عليها. في بادئ الأمر قاوم فهو لا يحبّ الخروج للضوء ولا يحبّ أن يعرفه أحد، لكن تمّ إجباره باسم الصداقة. تولّى هذا المنصب لفترة وجيزة مع منصبه الأساسيّ، في هذا المنصب فاحت رائحته بقوّة، فمع تلك الميزانيّة لم يستطع المقاومة ونسي خوفه وحرصه، وأخذ منها كلّ ما يستطيع أخذه، وصار حديث القاصي والداني، واستمرّ كذلك فترة ثم جاءت عدّة تغييرات إداريّة وتمّ إعفاؤه من هذا المنصب، حزن حزنًا شديدًا فالفطام مرّ، لكن قبل أن يسلّم المنصب وكلّ ما له وما عليه احترقت مستودعات الإدارة بأكملها، في إجازة نهاية الأسبوع، وقُيّدت القضيّة ضدّ مسّ كهربائي وخرج هو «زيّ الشعرة من العجين».

## حتى يلج الجمل

آخر فرصة أعطيتها لنفسي هي عندما قرّرت القيام بعمل جبّار، فدخلت على الإنترنت واستخرجت من أحد المواقع مُتطلّبات الحصول على شهادة الاعتماد للتعليم الأكاديمي للتخصّص نفسه من أميركا، عرضت المشروع على المدير فلم يوافق ولم يرفض، لكن عندما عرف أنّ إحضار لجنة واحدة لمعاينة المركز تكلّف عدّة آلاف من الريالات، بهت وجهه ونظر إلى الموضوع كأنّه ضرب من المستحيل، وقال: «أدفع ثلاثين ألف عشان آخذ شهادة اعتماد ليه؟ المركز ما فيه ولا شيء ولا نحتاج نتعمّد عليهم، والطلبة مبسوطين ولا أحد معترض».

قلت له: لكن يا دكتور مطابقة مواصفات الاعتماد ستطوّر المركز وتجعله على مستوى العالم العربي، حينها سيتوافد عليك الطلبة من كلّ مكان ويكسب أكثر. ابتسم عندما شمّ رائحة الفلوس، لكنّه عاد ونظر إليّ بشكّ، وعلّق: «والله نفسي نعملها، لكنّ الخوف من أن يكبر المركز ويحطّوا عليه العين ويأخذوه منّي».



نظرت إليه بإحباط والتزمت الصمت وأنا أتحرّق غيظًا، توجّهت للطبيبات وكانت تربطني بهنّ جميعًا علاقة جيّدة وشرحت لهنّ الفكرة، وقلت لهنّ إنّي سأترجم الأوراق وأصمّمها على متطلّبات مركز دراسات المجتمع نفسها، وهنّ يساعدنني في محاولة التطبيق فوافقن جميعًا.

بدأت بقراءة الأوراق ورقة بورقة، واكتشفت أنّ هذا المركز لن يأخذ الاعتماد لأنّه أصلاً لا يطابق ولا ١٠٪ من مواصفات مركز دراسات عليا في أسوأ جامعة في أوروبا وذلك لعدّة أسباب:

**أوّلاً**: العمل في المجال الأكاديمي يلخّص في كلمة أبحاث، والدكاترة المحاضرون لا بدّ لكلّ واحد منهم أن يجري أبحاثًا مستمرّة تُناقش وتُعتَمَد وتُنشَر في دوريّات علميّة، وهذا لم يحدث لأنّ ٩٩٪ من هؤلاء الأساتذة حصلوا على شهادة التخصّص بدون عمل أيّ بحث، لذا فلا علم لهم بطريقة إنجاز الأبحاث ولا العمل الإحصائي ولا غيره، البعض منهم أجرى بحث تخرّج واحدًا، لا يُؤهّله بأيّ حال للإشراف على بحوث دراسات عليا، وعلى الرّغم من أنّ هناك من يعمل بجهده الشخصي لتعلّم طرق عمل الأبحاث إلاّ أنّ ذلك لا يكفي للإشراف على بحث دكتوراه، فعلى سبيل المثال مهما قرأ الإنسان في الطبّ أو الهندسة وحضر دورات تطوير ذاتي هذا لن يؤهّله ليصبح طبيبًا أو مهندسًا.

بالنسبة للطلبة فهم يُجرون أبحاث تخرّج تُغلّف بأغلفة فاخرة وتُرمى دون مراجعة، فلا أحد مؤهّل لمراجعة البحث العلمي ونقده.

**ثانيًا**: تولّي المناصب في المؤسّسات التعليميّة مثل أستاذ وأستاذ مساعد يعتمد على عدد الأوراق العلميّة المنشورة، بالإضافة إلى مجلس انتخاب، والاثنان غير موجودين وقد مضت أكثر من خمسة عشر عامًا والمدير ونائبه في المنصب نفسه، ويبدو لي أنّهما مشتركان في المنافسة غير المعلنة للرؤساء العرب لمن يلتصق بالمقعد أطول فترة ممكنة، لذا فتصنيف مثل أستاذ وأستاذ مساعد لم يكن مستعملاً أصلاً، كلّ الموجود هو طبقة (الأطبّاء)، (الإداريّين)، (المدير).

**ثالثًا**: من المقاييس أيضًا توثيق جميع الأنشطة العلميّة وأصالة المصادر المستعملة، وعدم نسخ الكتب والمقاطع والأفكار وعدم سرقة المعلومات ونسبتها لغير أصحابها، وهذه المفاهيم غير موجودة في ثقافة هذه الإدارة ولا في ثقافة المجتمع ككلّ. وأتذكّر واحدة منهنّ كان لديها إنتاج علميّ ٩٠٪ منه قصّ ولزق، ثم تقوم ببيعه على طلبة المركز كإنتاج أصلي باسمها، فكان المركز يعيد إنتاج أعمالها على حساب المركز، وهي تقوم ببيعه للطلبة لحسابها، وفي أحد النقاشات معها أجابت أنّ هذا إنتاج الكفّار ويجوز سرقته بمعنى (ليس علينا في الأمّيّين حرج)، وبذلك تكون أوّل من وحّد بين المسلمين واليهود في القيم.

ومن المقاييس تقنين علاقة المركز بشركات الأدوية بصورة لا تدع مجالاً للتزوير في أبحاث الأدوية أو التدخّل في الآراء المطروحة في المؤتمرات. وهذه النقطة هي الوحيدة المطابقة، إذ ما من أبحاث أصلاً.



المهمّ أنّ الأطبّاء ليسوا أكاديميّين بل أطبّاء تركوا عياداتهم وتفرّغوا لمكاتبهم وتحضير محاضرات، أكثرها يمكن أن يعطيه طالب سنة رابعة طبّ.

وصلت إلى الصفحة العاشرة وعرفت أنّ هذا المركز لن يحصل على الاعتماد حتى يلج الجمل في سمّ الخيّاط، فتوقّفت، وعندما سألتني واحدة منهنّ: ليه ما كمّلت المشروع، أجبت: لأنّي عرفت أنّه لكي نحصل على الاعتماد لازم الكلّ يمشي من هنا بمن فيهم أنا وأنت.

حقيقة كان التخصّص الأوّل الذي تُشرف عليه الطبيبات أفضل بمراحل من التخصّص الثاني الذي استلمه الرجال، هذا التخصّص كان مأساة، جميع المقرّرات المطلوبة تُطرح بواسطة أطبّاء لم يحصلوا على أيّ شهادة في المقرّر أو التخصّص، وكثيرًا ما حدث أن يكون هناك من الطلبة من هو أكثر علمًا ودراية بموضوع المقرّر من الأستاذ المحاضر.

وفي النهاية أساتذة غير مؤهّلين يخرّجون خرّيجين غير مؤهّلين وينتهي الأمر بأن يطوّر كلّ إنسان قدراته حسب ضميره وطموحه أو بنهاية معتادة، وهي استلام مكاتب والانضمام إلى فريق مصّاصي دماء المال العامّ.

## صورة مشرّفة يتيمة

سُلطة الذكور في هذا المركز تجعل الوضع يشبه ما يحدث في الأرياف العربيّة، حيث تقوم المرأة بالزرع والحصاد والطبخ والحمل والولادة وتربية الأبناء، والرجال يقومون بالإشراف على الحياة.

فمع المساحة الصغيرة والصلاحيّات المحدودة، كانت الطبيبات يقمن بكلّ الأعمال: تدريب، وتعليم، وتصحيح، وتنظيم المؤتمرات، وإشراف على الطلبة ومهامّهم، وإشراف على نظافة المكان وترتيبه، وكلّ ما يمكن القيام به؛ بينما الأطبّاء يحضرون تقريبًا في حدود الساعة الثانية عشرة ظهرًا استعدادًا للصلاة، ومهامّهم الرئيسيّة تنحصر في الإشراف على عمل النساء، ومدح أدائهنّ، ويفضّلن التي تجلب دخلاً ماديًّا للمركز فيتمّ اقتسامه حسب القانون الوضعي: نصف بنصف.

الفرق الوحيد بين هذا المركز وحياة الريف هو أنّه في الريف يتقاسم النساء والرجال سفرة الطعام، أمّا في مركز دراسات المجتمع



ففي المناسبات تمتدّ السفرة ليأكل منها الرجال ثم بعد أن ينتهوا تتبعهم النساء.

ومع ذلك يظلّ المركز أفضل موقع عملت فيه من ناحية رقيّ واتّزان العلاقات بين النساء والرجال، لم يكن هناك مجال للخوض في أيّ جوانب خاصّة، كان الاحترام متبادلاً فالجميع يحترم نفسه والآخرين، ولا يوجد تداخل غير مهني، والأحاديث تدور في العلن، لا يوجد محاباة بهدف أغراض خاصّة، الغرض الوحيد الذي تتمّ المحاباة من أجله هو الربح، المهمّ ومهما طال الخلاف كان هذا لا يعني القطيعة، أو جعلها موضع انتقام شخصي، بل يتمّ تنفيذ الأعمال بتعاون جيّد ودون الخوض في الحساسيّات، وهذا شيء لم أصادفه في أيّ مكان، ففي بقيّة الأماكن، عدا العلاقات النسائيّة والرجاليّة المتداخلة، تجد أنّ الخلافات أيًّا كانت أسبابها تنقلب لمسائل شخصيّة وتصل حدّ القطيعة على مستوى الحياة ككلّ، وتصبح الخصومات مجالاً لحروب طويلة الأمد يتوارثها الأبناء في ما يشبه داحس والغبراء.

## فوضى حياتي المهنيّة

منذ أوّل يوم عملت فيه في المركز لاحظت أنّ الموظّفين يرفضون، بوقاحة، القيام بالعمل. مرّة دخلت على موظّف، وطلبت منه مساعدتي في الحصول على ملفّ بيانات الطلبة، فنظر إليّ بطرف عينه قائلاً: والله مشغول شويّة شوفي فلان يساعدك. كان حينها مركّزًا عينه على شاشة الكمبيوتر، ويلعب السولتير، وهي لعبة موظّفي الحكومة المفضّلة. وكعادتي حاولت معرفة سرّ هذا السلوك، وبعد اكتساب ثقتهم، وجلسات نقاش معهم، عرفت أنّ السبب هو معرفتهم بالأرباح التي يدرّها المركز على الأطبّاء، وبالتالي فبما أنّهم يربحون المال فعليهم إحضار من يقوم بمساعدتهم في عملهم، فنحن موظّفو دولة، ولسنا موظّفين في مركزهم الخاصّ.

في هذا المركز بدأت أتصرّف بفوضى، ومن هذه النقطة توقّف تحصيلي المهني تمامًا. كنت لا أستجيب إلاّ للطلبات التي أتصوّر أنّها ذات جدوى. رفضت أوّلاً أن أستلم مهمّة تصميم دورات إدارة



للطلبة إن لم تكن مجّانيّة، رفضت مهمّة تحصيل الأموال من الطلبة سواء المبالغ البسيطة التي تُجمع لصالح إدارة توثيق الشهادات الصحّيّة، (إدارة الجباية كما يُقال) أو التي يجنيها المركز. حاول المدير تكليفي رسميًّا للعمل كمساعدة لإحدى الطبيبات ممّن يحصدن المال فرفضت. رفضت عمل شهادات شكر وحضور دورات، وهي مهمّة كان يجامل فيها من وقت لآخر مديري إدارات أخرى. رفضت عمل كلّ ما من شأنه أن يجعل المدير سعيدًا ومرتاحًا. كنت أخرج من بيتي الساعة السابعة صباحًا لأصل المقهى. أقوم بقراءة حصّتي من كتبي مع فنجان قهوة طازجة، ثم أتوجّه إلى المكتب بمزاج رائق، مثلي مثل كلّ موظّفي الإدارة وموظّفاتها. طبعًا لم يعترض أحد لأنّي عندما أحضر متأخّرة، كان غيري يحضر بعد الظهر، ثم بعد ساعتين يختفي، وآخرون من الرجال بالذات لا يحضرون أبدًا. وأخريات يقمن بإعطاء الدورات في دول الخليج، وفي فنادق جدّة الفخمة في وقت الدوام الرسمي.

بالمقابل لم يكن على استعداد لدعم أيّ نشاط أقوم به، فكلّ ما يقوله لي: سوّي أيّ شيء تبغي أهمّ شيء بدون طلبات، لذا كنت أبدأ المشروع ثم عندما أجد عدم رغبته حتى في التوقيع على الخطابات أُصاب بإحباط، ثم وصل بي الأمر حدّ رفضي دخول مكتبه حتى لو رغبت بأخذ إجازة، وكلّ ما كنت أقوم به هو القراءة ومساعدة الطبيبات في بعض الأنشطة. وأجمل ما عشته في هذه المرحلة كان مرافقة الطبيبات في الدورات التي تنفّذ في فنادق خمسة نجوم تطلّ على البحر الأحمر.

كنت أستيقظ صباحًا، أذهب إلى قاعة الدرس في الفندق، لأقوم بالمهامّ المطلوبة منّي، ثم عندما تبدأ المحاضرات آخذ طاولة منفردة أمام البحر مباشرة، ومعي فنجان قهوة فاخر بالحليب رائحته تبعث على النشوة، ثم أفتح كتابي وأبدأ بالقراءة، أو كمبيوتري وأسجّل ملاحظاتي. في تلك اللحظات كنت أتمنّى لو تزوّجت رجلاً غنيًّا يملك مثل هذا المنظر، بحيث أستيقظ في الصباح الباكر، وأمارس رياضة الصباح، ثم أستحمّ، وبعدها أجهّز قهوتي في الغرفة الزجاجيّة المطلّة على الحديقة، ومع أنغام الموسيقى أبدأ بالقراءة والكتابة حتى يحين الظهر، فأذهب للصالون، آخذ جلسات تدليك، وعلاجًا للشعر والبشرة والأيدي والأرجل، ثم أعود للمنزل للإشراف على أسرتي، وهكذا تسير حياتي ناعمة مسترخية، وأترك كلّ هذا القرف، لكن، ولله الحمد، هذا ليس قدري.

بعد فترة من العمل في أحد الأيّام المتشابهة، اتّصل بمكتبي مدير الموظّفين، وأعلمني بضرورة التوجّه إلى مستشفى الدكتور عطيّة لإتمام بعض الأوراق المتعلّقة بملفّي.

في اليوم التالي ذهبت إلى المستشفى فوجدته كعادته، يظهر عليه الهدوء حتى لتظنّ أنّه خاوٍ على عرشه. وصلت للقسم الذي كنت أعمل فيه، فوجدت صديقاتي والوضع كما تركته بالضبط، وكأنّه تمّ رشّ مثبّت زمني. سلّمت على البنات، وبدأت القصص والتساؤلات حول التغييرات وآخر الأحداث، وروت لي البنات عجائب المدير الجديد، ووضع المرضى المؤلم، وعلمت منهنّ أنّ الدكتورة «عزيزة



زربيان» أصبحت يد المدير اليمنى. الغريب في الأمر أنّ عزيزة هذه كانت تغلق على نفسها باب العيادة، وتتمدّد على سرير الكشف، وتنام هانئة قريرة العين طيلة الدوام. كيف صارت الآن يد المدير اليمنى، عمومًا لم أتعجّب ولم أستكثر عليها المنصب، فأيدي المدير اليمنى واليسرى كلّها لا فائدة منها.

توجّهت إلى قسم الإدارة لأسأل عن سبب استدعائي فقيل لي: إنّ المدير اطّلع على ملفّك ويريد التحدّث إليك. ذهبت إلى السكرتارية وعرّفته بنفسي، فطلب منّي الانتظار، ثم بعد دقائق سمح لي بالدخول.

دخلت المكتب، فرأيت المدير يجلس خلف المكتب، وعلى الجهة اليمنى المقابلة للمدير تجلس الدكتورة عزيزة زربيان وهي منحنية للأمام، وكأنّها طفلة تمدّد نصفها على المكتب، ومن الواضح أنّها آخذة راحتها. نظرت لها وأنا سرحانة في قصّة حكتها البنات لي قبل دخولي، وبطلتها الدكتورة عزيزة والمدير وكنت قد شككت في صحّتها، لكن بعد هذا المنظر بدأت بمراجعة نفسي. لثوانٍ تصوّرت المشهد، لكن خفت وطردت الفكرة سريعًا، وكأنّ أحدًا سيستطيع رؤية الصورة بعقلي.

سلّمت عليها لأنّنا متعارفتان سطحيًّا. جلست على الكرسيّ الأيسر، وبدأنا في الحديث حول وضعي وسبب تكليفي. أثناء الحديث بدا أنّ كلامي لم يعجبه، فتغيّرت ملامح وجهه، فالتفتت نحوي الدكتورة عزيزة بغنج وابتسامة عريضة وقالت: الله يخلّيك يا

شيخة لا تعكّري لنا مزاجه إحنا ما صدّقنا أنّه يروق.

أجبت: حاضر ما راح أعكّر مزاجه وفي نفسي (الله يعكّر حياته).

انتهت المقابلة وأنا أحمل انطباعًا قويًّا جدًّا عن هذا الرجل، فقد ذكّرتني طريقته في الحديث وحركاته النشطة على كرسيه، وقد مدّ رأسه إلى الأمام بفضول، بصورة صبي في العاشرة من العمر، لكن هنا هو صاحب منصب يتحكّم في البلاد والعباد. ضحكت وحزنت، فتصرّفات الأولاد الصغار في حياتهم مهما ساءت تظلّ بريئة، لكن عندما يستلمون مواقع خاصّة بالكبار فتصرّفاتهم تصبح خطرًا حقيقيًّا. المهمّ.. أنّي استطعت أن أخلّص نفسي من هذا المستشفى، وعدت سالمة غانمة، واستقرّ عملي في المركز.



# الفصل الثامن

## إدارة تطوير الموظّفين

أسّس هذه الإدارة الدكتور يزن العري، وهو رجل لمع صيته فجأة في إدارة المدينة، ولم يكن يعرف أحد مصدره ولا تاريخه الوظيفي، فقيل إنّه كان طبيبًا عامًّا في مستشفى، وقيل إنّه نُقل بسبب اقتباسات ضخمة، لكنّه ظلّ مجهول الأصل الوظيفي. وعمل بكلّ جهده في الإدارة، ووضع لها أسسًا وأنظمة جيّدة. أثناء احتكاكنا به عن طريق برامج تدريب، ترك لدينا انطباعًا بأنّه مخلص ويرغب بالعمل الجادّ. شعرت بالتفاؤل، إذ كنت ساذجة ومتصوّرة أنّه يمكن للجيّدين الوصول إلى مواقع القرار في هذا القطاع. بعد فترة من التعامل وفي أحد الأيّام استدعاني لمكتبه، وسلّمني ملفًّا ضخمًا وطلب منّي قراءته بتأنٍّ. أخذت الملفّ، وبعد الاطّلاع، وجدت أنّ المشروع الذي يحويه خلطة من الفساد والجهل، والمنتج النهائي شديد السمّيّة.

حوى الملفّ قائمة أسماء مجموعة كبيرة من الموظّفات والموظّفين. شهاداتهم تتراوح بين المتوسّطة والابتدائيّة، وقد تمّ

وضع برنامج تدريبي لهم، والمطلوب هو الرفع لمقام ديوان الخدمة لقبول هذا البرنامج، بحيث إنّ من يُنهي البرنامج يحصل على مسمّى وظيفي (مساعد ممرّض)، ومعه كلّ الفروق والبدلات الماليّة، ولمعرفة مدى سوء هذه الفكرة، سأعطي نبذة عن تخصّص التمريض. فهو يعتبر من التخصّصات الصعبة بل هو بمستوى الطبّ والمحاماة، ومن يتوجّه لهذا التخصّص في الدول المتحضّرة عادة هم الطلبة الحاصلون على معدّلات عالية. الممرّضة في الخارج قيمتها كقيمة الطبيب، ومهامّها لا يمكن للطبيب إنجازها ولا تخطّيها. في بلدنا خرّيجو هذا التخصّص من حملة الشهادة الجامعيّة هم قلّة قليلة، ولا أحد يعرف سرّ عدم إشباع السوق من هذا التخصّص من السعوديّين، فالمال متوفّر واستقدام الأكاديميّين من الجامعات المجاورة عمليّة ليست مكلفة، لكنّ السرّ يبدو أنّه في بطن مسؤولي مقام التعليم العالي.

المهمّ أنّ أكثر من ٩٠٪ من الممرّضات في القطاع الصحّي لدينا هنّ خرّيجات معاهد وكلّيّات التمريض، وهي مواقع أشبه بالمدارس الحكوميّة، تُدار بواسطة مدرّسين ومدرّسات خرّيجي بكالوريوس، وفي أحسن الأحوال ماجستير، أمّا المديرون ونوّابهم ويطلق عليهم مجازًا (عميد ونائب العميد) فهم أطبّاء وطبيبات، ولأنّ الأطبّاء يفهمون في كلّ شيء فهم يخوّلون لأنفسهم إدارة أيّ تخصّص. المقرّرات ضعيفة والتدريب العملي لا يقدّم ولا يؤخّر.

أخيرًا.. المنتسبون لهذه الكلّيّات معظمهم من خرّيجي المرحلة



الإعداديّة، ومن فترة قريبة تغيّرت لتصبح شهادة الثانويّة العامّة. وهم ضعيفو المستوى، فالممرّضة في المستشفى الحكومي لا تشبه الممرّضة الحقيقيّة لا من قريب ولا من بعيد.

وبالعودة لمشروع الدكتور يزن، فالمشكلة هي مستوى التمريض الذي يُصنّف كإحدى الكوارث في الخدمة الصحّيّة، فيكف تريد أن تخلق لهم مساعدين أقلّ منهم في المستوى أيضًا؟! يعني ببساطة يساعدونهم في (إيه)؟ في الخيبة الثقيلة؟! وما يزيد الهمّ دمعة، هو أنّ البرنامج التدريبي المقترح سوف يُعطى على أيدي خرّيجي دبلوم تمريض مضى على خدمتهم ما يقرب عشرين سنة، يعني أيّام كان الطبيب المرخّص هو «حلاّق الصحّة»، أي يتوقّع أن تكون معلوماتهم التمريضيّة غير مستخدمة الآن في عالم الطبّ، وإتقان اللغة الإنجليزيّة التي يمكن معها أن نتوقّع أنّ أحدهم كان يحدّث معلوماته، غير موجودة تمامًا بينهم. المهمّ عدت إلى مكتبه لمناقشة الملفّ، وسألته:

ـ ما المطلوب منّي؟

ـ تكتبي عليه عرض قوي (يقصد معروض) ومقنع لرفعه لمقام ديوان الخدمة من أجل الحصول على اعتراف به، ومن ثم يحصل من يجتازه على الترقية.

ـ سألته مرّة أخرى: ترقية لمين بالضبط؟

ـ لهؤلاء (المستخدمين) الغلابة (المستخدمين هو مسمّى وظيفي

غير إنساني لحملة شهادة الثانوية العامّة، وما أقلّ).

أخذت نفسًا طويلاً، وبدأت أشرح للدكتور كلّ المترتّبات على مثل هذا المشروع، ثم اقترحت عليه قائلة: إذا أردت أن تساعدهم فدرّبهم على استخدام الحاسب الآلي، ودرّبهم على برامج متخصّصة مثل برامج إدخال البيانات، وبرامج عروض المحاضرات، وكذلك درّبهم على طريقة التعامل مع العملاء «المرضى»... إلخ من البرامج الأقلّ خطورة، لكن تدريبهم على مهارات بصعوبة مهارات التمريض فهذه عمليّة غير أخلاقيّة.

امتعض من رأيي وحاول إقناعي بإنسانيّة البرنامج، وهو تحسين وضع المستخدمين ورفع رواتبهم.

- تحسّن وضعهم على حساب المرضى؟

- في الحقيقة لن يتمّ الاعتماد عليهم.

- مستحيل يا دكتور، فهل تعني أن يكون لهم مسمّى وظيفيّ فارغ فمن سيضمن هذا الوضع؟ إذا كانت رئيسة التمريض صارمة، هل تستطيع منعها من إسناد مهامّ لأيّ منهم يشمله مسمّى الوظيفة؟ برأيي هذا مشروع سيّئ وضارّ وأتمنّى أن توقفه.

لم يعجبه كلامي مطلقًا، وقفل الموضوع قائلاً إنّه سيدرسه مرّة أخرى، مع إصراره على رأيه، فقد شعرت لوهلة أنّ القضيّة فيها شيء ما، وربّما تكون هناك ميزانيّة ستُعتمد للتدريب، ولهذا هو مستميت لمساعدة هؤلاء (الغلابة)، فالمثل يقول: (الذيب ما يهرول عبث).



بعدها طلب منّي العمل لديه في القسم عدّة أيّام من الأسبوع. في البداية وافقت. كانت مديرة القسم النسائي طبيبة تداوي القسم بالرقية الشرعيّة، تجنّبًا للعين والحسد. داومت عدّة أيّام كانت هناك خلافات حادّة بينها وبين الموظّفات، فقد قطعت عنهنّ خطّ التلفون الخارجي، ومنعتهنّ من مقابلة المدير مباشرة إلاّ بعد الرجوع إليها. اشتكت الموظّفات للمدير تعنّتها، وعندما سألها: ليه قطعتِ عنهم خطّ الهاتف؟ أجابت: حتى لا تستعمله إحداهنّ في أمور غير مضبوطة. مع العلم أنّ الموظّفات اللواتي تتكلّم عنهنّ جميعًا متزوّجات، ولهنّ أبناء كبار، وتتراوح أوزان بعضهنّ بين التسعين والمائة وعشرين وبالكاد ينظرن لوجههنّ في المرآة صباحًا.

# «عشرة كيلو» هدايا

عندما عرفت أنّ هذه فلسفتها قرّرت الإقلال من العمل في تلك الإدارة، وأنّه في حال رغب الدكتور أن يطلب منّي مهمّة سأنجزها من مركز دراسات المجتمع.

في يوم عادي اتّصل الدكتور يزن على هاتفي بعد عودته من رحلة عمل إلى اليابان:

ـ صباح الخير.

ـ صباح النور. أهلاً دكتور. كيف كانت زيارة اليابان؟

ـ كانت موفّقة. تصوّري، الوزارة التي تدير كلّ شؤون الصحّة في اليابان بأكملها فيها خمسة وعشرون موظّفًا فقط، بمن فيهم الوزير، وكلّهم يعملون زيّ النحل، ما تشوف أحد فيهم جالس، شعب عظيم، ثم قال: ممكن ترسلي سائقك لمكتبي.

سألت:



ـ ليه؟

قال:

ـ فيه شيء أبغي أدّيك هو.

ـ طيّب.

أرسلت سائقي، فعاد بكيس كبير جدًّا فيه أكثر من ثلاث عشرة علبة بأشكال مختلفة، ومغلّفة جميعًا بتغليف فاخر. فوجئت بالكيس ومحتوياته، فشعرت بالدم يغلي في رأسي، كيف يجرؤ هذا الرجل أن يفكّر بهذه الطريقة؟ اتّصلت بصديقتي فورًا وبدأت أشكو لها، وأنا في غاية الانفعال، وقصصت عليها الذي جرى. المهمّ، اقترحت عليّ وهي تضحك من قلبها قائلة: افتحي العلب، واستخرجي المحتويات، ثم ضعي مكانها حاجات رخيصة، وبعد ذلك قومي بإرجاعها. ضحكت على مزاحها؛ ولكنّي كنت (قرفانة) ولا أريد لمسها. أعدت الهدايا مع السائق في الوقت نفسه دون أيّ تعليق أو مواجهة.

مرّت هذه القصّة بهدوء حينها، ولكنّي دفعت ثمنها بعد زمن، لدرجة أنّي ندمت لعدم تنفيذي اقتراح صديقتي الفذّ، بعد هذه الواقعة قرّرت أن أحصر عملي في المركز، وعدت لقراءتي وتأمّل ما يحدث خارج إدارتنا، وخاصّة في موقع مديريّة المدينة.

# قاعدة الحنون والقاسي

المدراء في القطاع الحكومي كلّهم خمسة أسماء، تدور بينهم قرارات التنصيب والتنحية، يُعفى فلان من المنصب لتولّي منصب آخر مجاور له وهكذا، فتراهم يناولون المناصب بعضُهم لبعض وكأنّها كرة سلّة، ويستمرّ هؤلاء المسؤولون بالدوران والتنقّل حتى تحين سنوات التقاعد، فيمدّد المسؤول لنفسه مدّة الخدمة مرّة تلو الأخرى، حتى ينتهي درج السلّم الوظيفي، هنا يضطرّ مغمومًا للتقاعد.

وقد لاحظت وجود سياسة معيّنة في تعيين منصب كلّ من مدير المدينة ومدير المقاطعة، لا أعرف هل هي متعمّدة أم عشوائيّة؟ أيضًا لا أعرف إذا كانت متّبعة في القطاعات الأخرى، أو فقط في القطاع الصحّي، وألخّصها في قاعدة «الحنون والقاسي».

وفق هذه القاعدة يكون مدير المقاطعة رجلاً قويّ الشخصيّة، وقاسيًا لا يرحم، ومدير المدينة حنونًا ويميل للصمت، ليّن القلب والعريكة، يعمل بلطف مع الجميع، ولا يتخلّى عن مهمّته الرئيسيّة،



وهي إرضاء مدير المقاطعة، وتمكينه من مناصب المدينة، وما يتتبّعها من مقتبسات مع الرضا بالمقسوم. والمرّة الوحيدة التي تولّى فيها منصب مدير مدينة رجل قويّ الشخصيّة وشبه نزيه، ساعد الصوفي، حدثت زوابع تابعها العاملون كمسلسل توم وجيري. كان مدير المقاطعة وهو الطبيب المتديّن صاحب أطول لحية استلمت منصبًا، وبالرّغم من تديّنه فقد كانت له كرش لا توحي بأيّ زهد في الحياة، أو معرفة بعلوم الصحّة والطبّ. وزّع هذا الرجل المناصب على أحبابه وأغدق عليهم بالميزانيّات، وهذه كانت نقطة خلاف مع مدير المدينة. ظلّت علاقة الرجلين متوتّرة حتى وصلت إلى مستوى الفضائح العلنيّة، فهذا يصدر قرارًا أو تعميمًا وذلك يلغيه. هذا يبدأ مشروعًا وذاك يوقفه. هذا يصرّح وذلك يصرّح تصريحًا مضادًّا، وصار الحديث في مقرّ المقام العالي «جدّة اتجنّنت»، أو جدّة مسؤولوها يتعاملون كأنّهم ضرائر، وصار الموضوع مبعثًا للضحك عند كلّ الموظّفين، وبعد أن وصلت الخلافات مستوًى متقدّمًا، استقال مدير المدينة، ثم بعد فترة أُقيل المدير العامّ ذو اللحية الطويلة، ثم عادت الأوضاع إلى طبيعتها، فجاء بعدهم عدّة مدراء في كلا المنصبين، تنطبق عليهم قاعدة الحنون والقاسي.

# صديق عمره

انتهت فترة تكليف صاحب المقام العالي الدكتور سمير، ثم جاء طبيب جديد ليتسلّم بعده المنصب، وكالمعتاد، فبقدومه حدثت تغييرات أخرى في مدراء العموم ومدراء المدن. أرسل صاحب المقام العالي «صديق عمره» ليتولّى إدارة المقاطعة واسمه «دكتور ساهل»، ويرجع أصله لقبيلة مشهورة، وكان قد عمل في المقاطعة الوسطى، وقيل: إنّه شرب من خيرها لمّا طفح، وقيل: إنه دوّخ أهلها مع شراستهم وقوّتهم، وبالنسبة لجدّة التي تتبعه إداريًا، فاشتهرت بأنّها مرضعة حلوب.

ما إن وضع هذا الرجل قدمه في جدّة حتى استأجر مبنى كبيرًا بما يقرب خمسة ملايين ريال خصّيصًا لمكتبه، ثم دخل على موقع السكن الخاصّ بالموظّفين، وسمح لنفسه بحجز فلّتين، مع أنّ من حقّه فيلاً واحدة فقط، ثم ليقوم بهذه الأعمال كلّها بنظافة وإتقان، أحضر معه «صديق عمره» مسؤول الماليّة الخاصّ به من عمله



السابق. وعيّن على جدّة «صديق عمره»، وهو الدكتور حامد، مدير أوّل مستشفى عملت به، وله سمعة ذهبيّة في التعامل مع الميزانيّات، ثم هذا المدير بدوره جلب أصدقاءه، فصارت الصورة كالتالي: صاحب المقام العالي جلب في حاشيته الوزاريّة رجالاً هم أصدقاء عمره، هؤلاء بدورهم ساعدوه في اختيار مدراء المقاطعات الذين هم أصدقاء عمر أصدقائه، ومدراء المقاطعات أحضروا مدراء مدن هم أصدقاء عمر أصدقاء أصدقائه، وهؤلاء أحضروا مدراء مستشفيات ومراكز تخصّصيّة ورعاية أوّليّة هم من خيرة أصدقاء عمر أصدقاء أصدقاء أصدقائه، وبالمناسبة فمعظم أصدقاء عمره كانوا من أبناء قبيلة المدير العامّ، فوصلت إدارات أكثر من ٤٠٪ من مراكز الرعاية من أبناء قبيلته، وأبناء قبيلة صديقة لقبيلته.

ومن لطائف ما يُروى أنّ ممرّضة حصيفة قامت بعمل رسم بياني للهيكل الوظيفي في المدينة بعد أن تجنّس بجنسيّة هذه القبيلة، وقامت بطرق ملتوية بإيصالها لهذا المسؤول، كنوع من التنبيه، فضحك بملء شدقه، وقال: صاحب المقام العالي صديق عمري، وموافق على قاعدة (صديق عمره)!

# الرؤيا بالأذن

بمجرّد تولّي مدير المدينة الدكتور حامد المنصب عقد اجتماعًا مع مدير مركز دراسات المجتمع، وكانت هذه أوّل مرّة يخرج فيها مركز دراسات المجتمع إلى العلن منذ تأسيسه، وقد كان واضحًا جدًّا أنّه ينوي مشاركتهم الأرباح، فيبدو أنّه سمع بها وبتدفّقها اللامنقطع. في هذا الاجتماع خلّد اسمه عبر التاريخ باستخدامه عبارته الشهيرة: «أنا أشوف كلّ ما يحدث بأذنيّ». كان الجميع في إدارة المركز قلقين من التغييرات الجديدة خاصّة المدير ونائبه والمنتفعين من أموال المركز. صار المدير طيلة الدوام يردّد: الله يستر، الله يلطف، الوضع يخوّف، الله يرحمنا، الله يستر. وبدأت عليه مظاهر تغيّرات إداريّة غريبة، فكان يحضر أبكر من المعتاد، ويجمع حوله الموظّفين، ويخرج متأخّرًا نسبيًّا، وازداد عدد الركعات والدعوات. وهو محقّ في مشاعره، فهذا المركز هو مشروعه الخاصّ الذي يُدرّ عليه أرباحًا هائلة مقابل ثلاث ساعات دوام يقضيها في القيل والقال وشرب القهوة، وتأتيه أرباحه ثابتة ومضمونة وخياليّة.



أثناء تركيز مدير المدينة على المركز وموظّفيه، أصدر قرارًا بشأن ترقية مدير تطوير الموظّفين الدكتور يزن العري لمنصب أعلى. انهارت نفسيّة الدكتور يزن عندما طلب منه ترك إدارته، وهذه ردّة فعل طبيعيّة في هذا الوسط، فالشعور بالملكيّة نحو العمل ظاهرة صحّيّة للمنشأة، لكن في عملنا قد تصل قوّتها لدرجة تفيض معها روح المدير إذا سُحب منه المنصب. وبالنسبة للدكتور يزن فهناك أسباب خفيّة تتطلّب القليل من الذكاء لمعرفتها، فمنصبه الجديد ميزانيّته جيّدة، لكنّ حوله الكثير من أسماك القرش ذات الأشداق المفتوحة. وليست مثل إدارة تطوير الموظّفين، حيث وليَ هو أمر الميزانيّة يزوّجها أو يعضلها، يبيعها أو يشتريها من صلاحيّته وحده.

عيّن الدكتور حامد على إدارة تطوير الموظّفين طبيبًا آخر هو «صديق عمره»، واسمه سلطان، انتهزتُ أنا الفرصة، وقدّمت طلب انضمامي لإدارة تطوير الموظّفين فوافق الأخير بدوره، وتمّ توجيهي وذهبت للإدارة الجديدة. أمّا بالنسبة لمدير المدينة، فلم تطل إقامته في منصبه بسبب إصابته بمرض أقعده الفراش، وما قيل حينها إنّ الله استجاب لدعوة الدكتور مدير دراسات المجتمع لأنّه مُتديّن.

## ألف باء النضج

**يقول الشاعر العربيّ القديم «لا يغرّنّك ما ترى من وجوهٍ. . إنّ تحت الضلوع داءً دويّا»**

في عملنا لا تغترّ بأيّ شخصيّة، لا الشهادات ولا المناصب، ولا الأحاديث المنمّقة، ولا الوعود المعسولة. فعندما تدخل في صميم العمل، ترى ما يجعلك تتعجّب طيلة الوقت. المدراء يتحدّثون بوقار، ويتشدّقون بالعبارات الضخمة، في مكتب الواحد منهم تعلّق الشهادات الأكاديميّة في الزمالة والدكتوراه الفخريّة، والبورد الأميركي والكندي والبريطاني والعربي، والدروع المذهّبة، وشهادات الشكر والتحيّة والتقدير، لكن عند أيّ خلاف أو مشكلة تخرج الطفولة المكبوتة والنضج غير المكتمل.

ما إن تولّى الدكتور سلطان منصب مدير تطوير الموظّفين حتى صدر قرار نقل إدارته إلى مبنى من بقايا الدكتور أسعد سامور، وهو مبنى كبير وجميل، زُيّن بالزرع، بالإضافة إلى لوحات تقادم بها العهد



وأصبحت بلا قيمة، وسُمّي بمبنى الأبحاث، لكنّه لم يُنجز بحثًا واحدًا منذ تأسيسه، ولم يعيّن الدكتور أسعد فيه أيّ باحث، بل عددًا من أصدقائه وأقربائه من الأطبّاء والطبيبات فقط، وقد أصبح مكتب الواحد منهم وكأنّه غرفة في بيته، لكن غرفة بعيدة قليلاً فقد لا يدخلها لشهور.

صدر القرار بفصل مبنى الأبحاث عن إدارة مستشفى الدكتور أسعد، وكان مديره في ذلك الحين الدكتور لؤي ـ صار مدير إدارة المدينة فيما بعد ـ وتسليم المبنى للدكتور سلطان. عندما وصله القرار مرّ الدكتور لؤي بأعراض الفطام نفسها، ولأنّ عمليّة الفطام هنا لبشر بالغين، فالسلوكيّات تصبح أكثر عنفًا وأعمق مفعولاً. استمرّت الخصومات بينهما، والتوعّد بالويل والثبور، لعدّة أسابيع كان العمل حينها متوقّفًا تمامًا ولم نكن نفعل أيّ شيء سوى متابعة أحداث المضاربة التي شملت كلّ شيء في المبنى، الكتب، المكيّفات، أجهزة الكومبيوتر القديمة، حتى وصلت للوحات. فتواجه المديران كديكين في حلبة، وقد نفش كلّ واحد منهما ريشه، وكان الأكثر عنفًا هو الدكتور لؤي الذي صرّح بكلّ قوّة:

ـ هذه لوحات إدارة المستشفى، ولن تأخذها مع المركز on my dead body ويعني (لن تأخذها ولو على جثتي)، ونطقها بالإنجليزيّة انعكاسًا لثقافته.

أجاب الآخر:

ـ بل هي لوحات المبنى، وستظلّ فيه، ولن أسمح لك بلمسها.

فردّ دكتور لؤي:

ـ طيّب سنرى من الذي سينتصر!

هذا الحدث أنضج بكثير من أحداث أخرى حضرتها ومنها اجتماع عُقد بين مديرة إحدى الإدارت والدكتور لؤي حول خوفها من إصدار قرار بإغلاق قسمها، فأتحفها الدكتور لؤي ببعض النصائح من خبرته، والتي سار بها الركبان في كلّ الاتّجاهات فقال: يا دكتورة أنت مشكلتك أنّك تواجهين كلّ الأخطاء بقوّة، لا بدّ أن تتعلّمي أن تحني رأسك للتيّار، يعني مثلاً شوفي أنا كلّ ما أبدأ أرتاح في منصب ينقلوني لمنصب جديد، ما أزعل وأقول حاضر، يعني أمشّي حالي وما أحتجّ! ثم أنهى الاجتماع بهذه العبارة الفخمة: عمومًا.. أنتم لا تشيلوا همّ. ارجعوا مكاتبكم واطمئنّوا، فلن يصدر أيّ قرار كما تتصوّروا.

نظر إليه الجميع نظرة مليئة بالخوف والأمل وسألوه: أكيد يا دكتور؟ يعني نعتمد عليك.

أجاب وقد أخذته نشوة حامي الحمى: اعتمدوا عليّ، ثم ضرب على صدره بكفّه عدّة ضربات لتأكيد مصداقيّته وأردف: ثقوا بي، هذه كلمة رجل. اذهبوا إلى مكاتبكم واعملوا آمنين.

خرج الجميع من مكتبه ضاحكين فرحين بالنصر والطمأنينة الموعودة، وأكملوا بقيّة اليوم الوظيفي في منازلهم.

في الأسبوع الذي تلا الاجتماع صدر قرار إغلاق القسم



وبتوقيعه، ولكنّه لم يصل ليدها، فذهبت مرّة أخرى للدكتور لؤي لتستعلم منه عمّا يحدث فأجاب: لم يصدر أيّ قرار وعودي إلى مكتبك مطمأنّة.

أخيرًا.. وصل القرار إلى يدها مناولةً وطُلب منها إخلاء الموقع بأسرع ما يمكن وتسليم الملفّات.

جاء المدير الجديد، وكانت حينها المديرة قد أفرغت المكاتب من جميع الملفّات التي تخصّ عمل القسم، وتواجه الاثنان في وضع حربي وبدأت المعركة اللسانيّة حامية الوطيس لفترة عشر دقائق، ونحن الموظّفات نقف في المنتصف لنحول بينهما حتى لا تتشابك الأيدي. خرج الأوّل من المكتب غاضبًا بعد أن أفرغ ما في جعبته من شتائم وإهانات، وظلّت الثانية تبكي، وتدعو الله جبّار السماوات والأرض أن ينتقم منهم بما هم أهله.

بعد أن انتهت المعركة، وبعد التوتّر الذي أصاب الجميع، صرت أفكّر لماذا لا ينضج هؤلاء؟ فإذا كان الدكتور لؤي هو أعلى منصب في جدّة، وهي أقلّ منه بخمسة مستويات، فما الذي يخشاه من مواجهتها بالقرار سوى انعدام النضج.

# نظريّة الطباعة بإصبع واحد

هل سبق أن قدّمت معاملة في إدارة حكوميّة، فاستغرقت المعاملة أيّامًا وشهورًا، أو حتى سنوات لكي تنتهي؟ هل سبق لك أن سافرت للخارج، ولاحظت كيف تنتهي أيّ مصلحة تخصّك في غضون دقائق؟

في إدارة تطوير الموظّفين، عشت خبرة جديدة. كان هناك ما يقرب من خمسة عشر موظّفًا وموظّفة، لا شأن لأيّ منهم «بإدارة الموارد البشريّة»، فهناك الدراسات الإسلاميّة، والتمريض، والمختبر، واقتصاد وإدارة. بالنسبة للإدارة النسويّة، فكلّ واحدة لديها قريب: زوج، أو ابن قبيلة في إدارة المدينة، وهذا هو سبب وجودها في هذا الموقع المرفّه، لذا كانت كلّ موظّفة تعتبر مديرًا بحدّ ذاتها.

مهامّ الإدارة الأساسيّة هي شيء واحد: الطباعة، كالخطابات، ودليل العمل والنماذج.. إلخ، ومع كونها العمل الأساسي؛ إلاّ أنّ الجميع ينتمي لمدرسة «الطباعة بإصبع واحد»، وهي مدرسة خاصّة



بالعالم الثالث، فسكرتيرة مثل تلك التي نراها في الأفلام، أو التي نسمع عنها أنّها تطبع ٥٠ كلمة في الدقيقة بالعشرة الأصابع، تعتبر هنا من الخرافات الإداريّة.

أثناء الطباعة لا تستخدم الموظّفة من يدها سوى إصبع السبابة اليمنى، أو اليسرى حسب حالتها. ترى الإصبع يقفز بمهارة من مفتاح لمفتاح، وكأنّه راقصة باليه، وبين كلّ قفزة وقفزة ثوانٍ من التأمّل لتحديد موقع القفزة الجديدة، ومهارات الموظّفات ليست فقط في الطباعة، فالتعامل مع الملفّات في الكومبيوتر قصّة أخرى، حفظ الخطابات يتمّ تحت أيّ مسمّى يقترحه الحاسب الآلي، وإذا هدّد الحاسب بأنّه سيحذف ملفًّا آخر، لأنّ الاسم مكرّر يوضع للاسم رقم أو حرف حتى يوافق على حفظه دون حذف أيّ شيء.

داخل الخطاب الواحد توجد عشرات الخطابات لمواضيع مختلفة لا علاقة لها ببعضها ببعض، وهكذا فلا تحاول أن تستعيد خطابًا أو معاملة، لأنّك ستواجه عمليّة في منتهى «الرذالة»، تتوتّر معها الأعصاب، وتتعالى التهم بين الموظّفات. وقد حاولت لأكثر من ثمانية شهور إقناع الموظّفات بتسمية الخطابات وحفظها في ملفّات حسب المواضيع، لكنّ المقاومة كانت أقوى من مقاومة كفّار نوح عليه السلام، ولم تستجب سوى موظّفة واحدة.

- في القسم الرجالي، وهؤلاء يتمتّع كلّ منهم بمكتب وكومبيوتر يزيّن مكتبه، لم يُرتكب أيّ خطأ إذ لا أحد يعرف الطباعة. يعني حتى نظريّة الطباعة بإصبع لم تصلهم بعد؛ ومع قسم رجال لا يعرف

الطباعة، وقسم نسائي يطبع بإصبع، يسير العمل كالتالي: يستلم رئيس الموظّفين المعاملة، ليتأكّد أنّها تخصّ الإدارة، ثم يعطيها رقمًا، ثم يحدّد من سيكون مسؤولاً عنها، يستلمها المسؤول عنها ويكتب عليها الردّ بخطّ يده حسب المطلوب، ثم يقوم بإرسالها للموظّفة في القسم النسوي، لتقوم بطباعة الردّ. وقد حدث تطوّر في الآونة الأخيرة، فصار رئيس الموظّفين يرسل المعاملة مباشرة للموظّفة دون المرور بالموظّف الوسيط. تترك الموظّفة المعاملة لفترة تترواح ما بين ساعات إلى ثلاثة أيّام، ثم تطبعها وتعيدها للموظّف الوسيط، ليقوم بعرضها على رئيس الموظّفين، والذي سيقوم بعرضها على المدير، والتفاهم معه على كلّ شاردة وواردة، حتى تصل للردّ الذي يتصوّرون أنّه مناسب، ويستغرق هذا الأمر أسبوعًا.

الأسبوع التالي تطبع الموظّفة الردّ النهائي، وتمرّ بالخطوات نفسها، فيُعيدها المدير لأنّها كتبت للمرسل (الموقّر)، ولم تكتب (المحترم)، حيث إنّ فلسفته: لا محترمين في هذا القطاع غيره، ثم لا بدّ من عبارات مثل سعادة، وحضرة، ومعالي، وصاحب المعالي، والأستاذ الدكتور. . . إلخ من عبارات التفخيم التي تزيد كلّ يوم كلمة، ثم مرّة أخرى تُعاد لأنّه ذيّلها بـ «تقبّلوا تحيّاتي»، والمفروض بـ «تقبّلوا تحيّاتنا» تفخيمًا وتعظيمًا. وقد تُعاد في اليوم الثالث، لأنّ حجم الخطّ الخاصّ المكتوب به اسم المدير ١٤ والمفروض ١٦ وهكذا نكون قد وصلنا لنهاية الأسبوع فتُترك للتالي.

أخيرًا. . بعد أن أصبحت في الصورة المقبولة تُرفع للمدير



المشغول بعدد من الاجتماعات، وتظلّ في مكتبه عدّة أيّام وبعد أن يوقّعها تُعطى رقمًا، ثم تُسجّل في دفتر الصادر الداخلي، لكنّ إرسالها للإدارة المعنيّة، لا يتمّ إلاّ في بداية الأسبوع حيث وقت توزيع المعاملات. وقد يحدث أن تضيع المعاملة بعد هذا الجهد المضني، كما أنّ فترة الإنجاز قد تأخذ شهورًا، إذا كان صاحبها مغضوبًا عليه، وقد تنجز في ساعات، إذا كان محتوى المعاملة يخصّ جهة ملوكيّة.

وهذا ما تطلبه معاملة واحدة فقط، وهو عمل أربعة أشخاص ومئات الساعات، بالإضافة إلى الحبر، وكمّيّة الأوراق التي تُهدر، والتي تصل في المتوسّط إلى خمس عشرة صفحة للنصّ الواحد، ما بين المسودّات، وما يُعاد تصحيحه، وما يُطبع بصورة خاطئة، وما لا يروق لمزاج المدير.

## العقل زينة!

أمثال الشعوب تعكس ثقافتهم وتجاربهم في الحياة، والعالم العربي لديه الكثير من الأمثال التي يصوغ فيها فكره بطريقة رمزيّة معبّرة، ومنها «العقل زينة»، وبالطبع.. الزينة شيء يمكن الاستغناء عنه في وقت الضرورة، فوصفك الشيء بأنّه «مجرّد زينة»، يعني أنّه جميل، لكن ليس ضروريًّا.

في يوم حدثت قصّة كانت موضوع نقاشات وتمضية الوقت في المكاتب، وكانت عن مدير أحد المستشفيات الدكتور هليّل، والمشهور عنه تفجّر عنفه الدفين من وقت لآخر، فيقال: إنّه اختلف مع أحد الاستشاريّين في وجهات النظر، فلم يكن من دكتور هليّل سوى أن استخدم الوسيلة الأولى لإنكار المنكر وهي الذراع. تماسك الرجلان بالأيدي في ردهة المستشفى. وصل الأمر لصاحب المقام العالي فقام بما يشبه «حقن الدماء»، فاجتمع بهما وطلب من كلّ منهما أن يمدّ طرف إصبعه الصغير ليلامس طرف إصبع الرجل



الآخر، وهي طريقة كنّا نستخدمها في الطفولة رمزًا لعمليّة الصلح، ثم جعلهما يتبادلان القبل في مكتبه.

عاد الدكتور هليّل إلى عمله وكأنّ شيئًا لم يكن، ولأنّ الطبع يغلب التطبّع، ولأنّ من أمن العقوبة أساء الأدب، فقد فَقَدَ سيطرته على أعصابه مرّة أخرى، وتناول بالضرب واحدة من العاملات الوافدات، حيث أصدر قرارًا يمنع منعا باتًّا العاملين بالمستشفى من شراء الطعام من المطعم المجاور. وفي يوم، وبينما هو يسير في المستشفى، لمح في يدها كيس طعام عرف أنّه من المطعم نفسه. أوقفها وحاول معها لتسليم الممنوعات، ولمّا رفضت، اضطرّ هو أن يؤدّبها، فأوسعها ضربًا حتى ظهرت العلامات على جسدها.

وصل أمر هذا المدير إلى جريدة محلّيّة نشرت الخبر مع صورة لذراع الموظّفة وعليها آثار العنف، عرف الدكتور ساهل المدير العامّ بالفضيحة، وهو صديق عمره وابن قبيلته، وبالاتّفاق مع صاحب المقام العالي، تمّ طيّ الموضوع بهدوء.

كانت ألطف التعليقات حول القصّة ما قاله أحد الموظّفين: يا جماعة لا تبالغوا ربّما يكون ضربها بشويش!

وقالت الأخرى: ولا بدّ أن نعرف الخطأ الذي ارتكبته، لأنّه من الصعب الحكم على القضيّة دون معرفة الحيثيّات، وهذا كان تعليق مثقّفة القسم، وهي شابّة تقرأ جريدة عكاظ يوميًّا.

وعندما تساءلت: لماذا يُترك على رأس العمل كطبيب، وفي منصب مدير بعد هذه الفضيحة؟

أجاب موظّف: هل تريدين فصله لأنّه أساء، دون النظر لحسناته، هذه طريقة غير عادلة!

الأخ يستخدم الطريقة الربّانيّة مع البشر، وهي طرح السيّئات من الحسنات فإذا كانت النتيجة بالموجب عُفي عنه وإذا كانت بالسالب عُوقب! مع هذه الحوارات تذكّرت أنّنا أصحاب ثقافة «العقل زينة». بالفعل، العقل هنا مجرّد زينة.



## دخل محدود أو إنتاج معدوم

**يقول هاملتون في مذكّراته.. هؤلاء البدو إذا ما كانوا ماهرين بشيء، فأن يتكلّموا الساعات الطوال دون أن يعنوا شيئًا ودون أن يقولوا كلمة هامّة، إنّ الزمن بالنسبة لهم يشبه الصحراء ويشبه الريح[١].**

مع الإداريّين من غير الأطبّاء الأمر مختلف، فأفراد هذه الطبقة لا أمل لهم بأن يستلموا أيّ مناصب معتبرة، ولا يتمّ إشراكهم في القرارات، فالنتيجة هي أنّ الكلّ يهرب من العمل. مشاكل وصراخ لأقلّ طلب يوجّه لهم. ممكن أن يحدث ويتدخّل المدير لفضّ النزاع حول معاملة يتمّ رميها من مكتب لمكتب. طباعة خطابين في اليوم تعتبر كارثة، تصدير أربعة خطابات تستحقّ مكافأة في صورة إجازة، فكانت الواحدة منهنّ تنجز من عملها ما يقرب من الحدّ الأدنى لا أقلّ ولا أكثر، تحضر الموظّفة للعمل وهي تفكّر في العودة إلى المنزل،

(١) عبد الرحمن منيف: مدن الملح ـ بادية الظلمات، الطبعة ١٢، المركز الثقافي العربي، بيروت، ٢٠٠٨، ص ١٦٠.

بعضهنّ كانت تدير أعمال منزلها بالكامل من داخل المكتب.

يبدأ يومنا الوظيفي الساعة التاسعة، لكلّ واحدة طقوسها الصباحيّة. بالنسبة لي عمل الصباح هو تحضير قهوتي المفضّلة بالحليب والتلذّذ بشربها بصمت. عدد منهنّ تردّد أذكار الصباح ضدّ العين والحسد والشرور التي تخرج من الأرض وتتساقط من السماء، والبعض يصلّي الصبح الفائت. الساعة التاسعة والنصف يبدأ وقت الفطور وينتهي حسب المواضيع المطروحة. يصل أحيانًا للساعة الحادية عشرة.

بعد الانتهاء نتوجّه للمكاتب، وإحدانا تذهب للكنبة المريحة للتمدّد وتنام حتى نهاية الدوام، وعلى الجميع التعاون والتزام الهدوء، وإذا لزم الأمر إطفاء النور. وأذكر أنّ إحداهنّ أخذت على خاطرها منّي، واشتكت بأنّي أعمل ضجّة، ولامتني بقيّة الزميلات برقّة وحنان.

بعد ساعتين يبدأ الاستعداد للصلاة. ثم الساعة الواحدة تبدأ الهمّة بالهبوط. وبذلك فمتوسّط العمل هو طباعة خطاب واحد في اليوم، أمّا في رمضان، فهناك اختلاف جذري، فيبدأ النهار بقراءة سور من الذكر الحكيم، يليها هبوط شديد للهمّة، ويعمّ السكون، وهذا هو الموظّف الحكومي الذي ينظر له المجتمع على أنّه مسكين ومغبون حقّه، ومن ذوي الدخل المعدوم، وهو في الحقيقة ينال أضعاف ما يُنتج.

وهكذا تمرّ السنون ولا أحد يفكّر بشيء. لا يوجد هدف مهمّ، ولا نتيجة لأيّ شيء. الإنتاج كلمة غائبة عن الأذهان. الحياة مختزلة في كلمة «يوم». الأيّام عبارة عن فقاعات صابون هشّة. تبدأ وتنتهي ليس لها ماضٍ ولا تترك أثرًا في التاريخ، فهي تبدأ في الصباح،



وتموت في نهاية الدوام دون إحراز شيء مهمّ، فكلّ يوم بيومه، لا علاقة له بالأمس ولا قيمة له غدًا.

كلّ ما نعرفه عن السنة هو زيادة رقم في كتابة التاريخ، السنة مقسّمة لأجزاء وكلّ جزء يحتاج لعدّة أيّام تفرغ استعدادًا لقدومه، وعدّة أيّام تفرغ راحةً بعد رحيله.

شهر شعبان هو شهر احتضار للعمل، لأنّ رمضان على الأبواب. في شهر رمضان، بجماله وروعته، يموت العمل وتنتحر المعاملات، يليه شهر شوّال نصفه عيد فرحة ومكافأة على العبادة، والنصف الآخر نعود للعمل وبالكاد نفيق، يدخل ذو القعدة مرّة أخرى، فيحتضر العمل الذي لم نكمل له عمليّة الإنعاش، لأنّ شهر ذي الحجة على وشك الدخول. نعود للعمل في النصف الثاني من ذي الحجّة، بالكاد نفيق.

في السنة الدراسيّة الجدّيّة طلبات المدارس، والاختبارات المتكرّرة، ونحن شعب أكثر من نصفه طلبة، فيتشتّت اهتمام الأمّهات الموظّفات، وينصرف الآباء الموظّفون باكرًا لأنّ الأولاد طالعون من المدارس، ثم إجازة المدارس النصفيّة والإجازة الكبيرة فيحضر الجميع، وقد ملأ أجفانهم النوم، وعبارة «تعرف إجازة وسهر» تصبح متداولة في كلّ الإدارات.

أضف لذلك عشرة أيّام اضطراريّة، وأيّام المرض، وأيّام مجاملة من المدير، وهكذا تمضي السنة بدون بركة، ولا حركة ولا تستطيع إنهاء مشروع واحد مهما صغر في سنة واحدة.

في إدارة تطوير الموظّفين عملت لدينا عاملة نظافة هنديّة براتب

٤٠٠ ريال. كانت أوّل من يحضر، بدوام ٩ ساعات يوميًا لستّة أيّام، تعمل هذه السيّدة كالجهاز، تحضّر الأوراق، تصوّرها. توزّع المعاملات، تبعث الفاكسات، تنظّف المكاتب، تحضّر الشاي للموظّفات، وعندما تنتهي تجلس على كرسيها في انتظار الأوامر، دون أن تتذمّر سوى من ضآلة الراتب، ثم تمّ تعيين عاملة سعوديّة براتب ثلاثة آلاف ريال، ودوام ستّ ساعات لخمسة أيّام. كانت ردّة فعلها لكلّ مهمّة تُطلب منها الرفض، ثم التفكير، ثم قد توافق أو لا توافق. فنظافة المكاتب ليست عملها لأنّها ليست خادمة، وإحضار المعاملات ليس عملها، لأنّها ليست مراسلة، وإرسال الفاكسات ليس عملها، لأنّها لا تقرأ ولا تكتب، وإذا ضغطت عليها الموظّفات بدأت بالشكوى من ظهرها ورأسها وضغطها، وعندما تشعر بالفراغ تتمدّد على السجّادة للتمتّع بغفوة الضحى.

هنا تواطؤ الإنسان ضدّ نفسه، فعندما تتحدّث عن ضرورة زيادة الإنتاج، أسوة باليابان أو أميركا، أو على الأقلّ كما يعمل موظّفو القطاع الخاصّ، يُنظر لك على أنّك مجنون، ما هذا الذي تهذي به؟ من يحبّ العمل؟ إنتاج (إيه)؟ نحن موظّفو حكومة!

أيّ محاولة تحفيز تصدم بعبارة «ولماذا نعمل؟» من زين الرواتب! الرواتب اللي تعيّرونا بيها ما تصل عشر حقّنا الحقيقي! لماذا نعمل ونحن نعرف أنّ غيرنا يغرف باليمين والشمال وهو نائم؟ أصلاً لو عملنا بجدّ وإخلاص، من هو المستفيد الأوّل؟ طبعًا ليس أنا، وهل تتصوّر أنّه سيتحسّن وضعي؟ هه، تحلم، العمر بيخلص والشغل ما بيخلص؟ وغيره من الأسباب التي تبدو ظاهريًا في منتهى المنطق.



## عشان نعلى

**يقول الأوبريت الغنائي العشرة الطيّبة «عشان نعلى ونعلى ونعلى، لازم نطأطئ نطأطئ نطأطئ»[١].**

حصل الدكتور سلطان على المبنى، ليس بذكائه؛ بل بمساعدة استشاريّة أمراض عصبيّة ذات ثقافة مصريّة حيث: حاضر يا بيه، حاضر يا فندم. كانت الدكتورة سميرة في المستشفى الذي تعمل فيه، نشيطة وتقيّة، كثيرًا ما تساعد المريضات الفقيرات من أموالها الخاصّة. عيبها الوحيد هو أنّها تطبّق «عشان نعلى ونعلى ونعلى، لازم نطأطئ نطأطئ نطأطئ»، فخوفها من المسؤولين، وخضوعها لهم الذي لا يليق بمفهوم المؤمن، هو العلامة المميّزة لشخصيّتها. كانت تتحدّث مع مدير المدينة، وقد خفضت رأسها بعشر درجات، وللمدير العام وقد خفضته بعشرين درجة، وكنت أتخيّل إذا ما قابلت صاحب المقام العالي، فقد تبتلع رأسها للداخل مثل السلحفاة.

(١) كلمات المؤلف بديع خيري وألحان المبدع سيّد درويش.

كانت تلومني لأنّي لا أقف عندما يمرّ مسؤول، وكانت تقول عنّي إنّي موظّفة مسنودة ولا بدّ «عندي ظهر». بالطبع.. أنا عندي ظهر وبطن ومؤخّرة.

اجتمعت بجميع الموظّفات وأخبرتهم بأنّها ستكون الرئيسة المباشرة. كانت المقاومة من الموظّفات شرسة، فلم تكن أيّ واحدة راغبة بأن تكون رئيستها امرأة.

وسبب رفض سلطة النساء هو عامل يوجد في إدارة الرجال، ويغيب عن إدارة النساء، فالرجل لا يتهاون في حماية من هم تحت سلطته من جور النظام، أو الرؤساء الأعلى، فلا يستطيع رئيسه أن يتدخّل بشأن مرؤوسيه دون التنسيق معه، أمّا المرأة فهي تقف مكتوفة الأيدي إذا ما تعرّض الموظّف تحت سلطتها لأيّ مشكلة. كما أنّ رضا المديرة لا يعني أيّ فائدة لموظّف، ففي حال رغب بالحصول على أيّ ميزة وظيفيّة، فكلّ ما ستقدّمه هو الالتزام بالنظام غير الملتزم به أساسًا، وهذا كثيرًا ما يجعل المرؤوسين يعيدون حساباتهم في مسألة احترامها، أو الانصياع لأوامرها.

في يوم استدعتني لمناقشة أمر خطير، وهو تناول الموظّفات «الفول والتميس»، الذي يمتدّ لساعتين أحيانًا، رفضت التدخّل في الموضوع، فنحن لا نملك الصلاحيّة الكافية لمنعهنّ، وكلّ ما سيحدث هو هياجهنّ. وسيخذلنا الدكتور سلطان. عدا أنّ وجبة «الفول والتميس» هي وجبة وكلاء المقام العالي في مكاتبهم، فكيف نوقفه في مكاتب الموظّفين الصغار؟ لم تقتنع برأيي وحاولت بنفسها،



لكن بالطبع، كان الفشل حليفها، واضطرّت في النهاية لمشاركتهنّ في الوجبة.

كانت تحلم من خلال هذا المنصب بالأضواء والشهرة، لكنْ الشهرة الحميدة، فقامت بعمل عدّة مؤتمرات طبّيّة، وجّهت فيها الدعوة لعدد كبير من مشايخ الصحوة المنتمين لكلّ الأطراف، إلى هؤلاء وهؤلاء، المتشدّدين، والحنونين، مثل الشيخ عبدو حافظ صاحب الطرح الإسلامي الحنون، فكانت تفخر أمام القاصي والداني بأنّها على صلة به وبأعماله التخديريّة الخالدة للشباب العربي، وكنت أنا مصرّة على أن أجد إجابة لسؤالي. مؤتمر طبّي لماذا يُفتتح بواسطة شيخ دين؟

## سيرة أبي زيد الهلالي

إدارة تطوير الموظّفين مثل كلّ الإدارات الصحّيّة، يحدث فيها كلّ شيء، إلاّ تطوير الموظّفين.

كانت مشكلة هذه الإدارة من المشاكل التي كثيرًا ما تحدث في إداراتنا، وهي وجود مديرين اثنين بالصلاحيّات نفسها، دون وضوح في مهامّ كلّ منهما. وبالنسبة للمهارات، فقد كانا يملكان المهارات نفسها التي لا علاقة لها بالمنصب، وهذا الوضع جعل الدكتورة سميرة على خلاف مستمرّ مع الدكتور سلطان، فكانت تتجاهل وجوده وتشكو من غلاسته لكلّ من حوله حتى لجدران المكاتب. والأخير لم تكن له شعبيّة عند الموظّفين، فهو مُصاب بالشعور بالعظمة، ويتكلّم كثيرًا جدًّا ولا ينجز شيئًا. يتقعّر في أسلوب حديثه، مخرجًا الحروف من مخارج عميقة، ثم بعد أن يخرجها تتمنّى لو أنّه احتفظ بها في بطنه. لا يرى أبعد من أنفه. يعقد الاجتماع تلو الاجتماع دون جدوى، يبدو مشغولاً طوال النهار، فتراه يتنقّل من



مكتب لمكتب بحركة سريعة، وفي النهاية لا ينجز شيئًا، مثل أمّ العروس: «فاضية ومشغولة»؛ وقد قرّب إليه موظّفين كانوا نسخه منه، يتحدّثون كثيرًا وينجزون صفرًا. كان لا ينادي الموظّفة بالاسم الأوّل؛ بل باسم ابنها أو ابنتها البكر، مثل أمّ عبد الله، وأمّ خالد، وأمّ مصطفى، وفي يوم عُقد نشاط في المركز، وتمّ إحضار بوفيه كبير، فطلب منّي إعلام الموظّفات للحضور ففَعلت. بعد دقائق سألني:

ـ ناديت أمّ عبد الله؟

ـ نعم.

ـ وأمّ خالد؟

ـ نعم.

ـ ولا تنسي تنادي أمّ مصطفى، ثم سأل: ناديتهم كلّهم؟

أجبت وقد نفد صبري: تقريبًا.

ـ طيّب، من باقي؟

فقلت: أمّ أربعة وأربعين.

ضحك بصوت عالٍ، وقال:

ـ الله يقطع شيطانك.

كانت طلباته من الموظّفات تتكرّر بصورة لا تُحتمل، وقد طلب من إحدى الموظّفات أن تطبع له سيرة ذاتيّة، ذكر فيها كلّ إنجازاته

بما فيها الأهداف الكرويّة التي أدخلها في مرمى الفريق المنافس عندما كان في المرحلة الابتدائيّة، واللجان التي رأسها، والتي شكّلها هو طبعًا، حتى وصلت سيرته الذاتيّة إلى ستّ صفحات، ثم أعاد طلب طباعتها مرّات ومرّات، كلّ مرّة لسبب ما، التنسيق، أو نوع الخطّ، أو أنّه نسي الإنجاز الفلاني، أو أُضيفت له اللجنة الفلانيّة. آخر مرّة أعاد الأوراق للموظّفة، صرخت قائلة: دكتور هذي ما صارت سيرة ذاتيّة، هذي صارت سيرة أبي زيد الهلالي.



## المدير ومكيافيلّي

**وعلى كلّ من يضع يده على مثل هذه الممتلكات ويودّ الاحتفاظ بها أن يجعل نصب عينيه دائمًا أمرين في منتهى الأهمّيّة، أوّلهما إبادة الأسرة الحاكمة السابقة، وثانيهما عدم إحداث تبدّل جوهري في قوانين هذه الممتلكات[1].**

كان الدكتور سلطان لا يفتي بشيء دون الرجوع للمدير السابق المخلوع «يزن العري»، فاتّخذ منه مستشارًا خاصًّا في إدارة القسم، وغيّر من سير العمل جذريًّا ممّا أثار غضب الموظّفين، وهذا ما سهّل إزالته من المنصب، ولو أنّ الدكتور سلطان علم بنصائح مكيافلّي لما قرّب إليه المدير السابق، ولا أدخل عليه التغييرات بالتدريج.

أشار عليه الدكتور يزن بكلّ ما من شأنه عرقلة طلبات التطوير. أقنعه بإيقاف الكثير من برامج التدريب. منع الكثيرين من الالتحاق

(١) مكيافلّي: تراث الفكر السياسي قبل الأمير وبعده، تعريب خيري حمّاد، المترجم: خيري حمّاد، ط ٢٤، دار الآفاق الجديدة، ص ٦٠ ـ ٦١.

بالدورات، وأقنعه برفض الكثير من الطلبات، بحجّة أنّ هؤلاء المتقدّمين لطلب الانضمام للبرامج التخصّصيّة في الداخل والخارج لا ينوون الدراسة؛ بل يذهبون للخارج ليلعبوا، ثم يعودون بدون إحضار الشهادة.

في برامج التدريب الداخليّة وضع شرطًا، أن يتمّ رفع الطلب من خلاله هو، ويمنع التنسيق بين الإدارات التي تقدّم الدورات، وإدارات المتدرّبين دون المرور به، ثم صدر أيضًا قرارًا بوجوب إرسال طلبات الابتعاث قبل الموعد بستّة أشهر على الأقلّ، وكانت من قبل تتطلّب شهرين. أخيرًا. ازدادت أعداد شكاوى الموظّفين على الوضع الجديد، وبقي الحال لعدّة أشهر، حتى أشار عليه الدكتور يزن بتشكيل لجنة لرفع أوراق المبتعثين يكون هو رئيسها، تعقد نظريًّا مرّة كلّ أسبوع، وفعليًّا مرّة كلّ شهر.

خلال فترة إدارته لم يُنجز عمل واحد، وعطّل الروتين القديم، وكان الدكتور يزن يورّطه في الأخطاء والدكتورة سميرة ترفع التقارير للدكتور ساهل. وما سهّل تنحيته تعرّض صديق عمره مدير المدينة الدكتور حامد لمشكلة صحّيّة وتركه منصبه، فأُعيدت الإدارة للدكتور يزن مرّة أخرى. حاولت أنا أن أعود لدراسات المجتمع، ولكنّي لم أستطع، فقد تذكّرت قصّة كيس الهدايا، خاصّة أنّي حكيتها في ساعة صفاء لموظّفة واسمها عليا، والتي أصبحت في ما بعد من المقرّبات إليه، فعرفت أنّ القصّة ستصل إليه مبهّرة.



# الفصل التاسع

## مبروم على مبروم ما يلفّ

الدكتور يزن العري رجل في الستّين من عمره، لا يتوقّف عن التدخين طيلة الدوام، ويحتسي فناجين القهوة والشاي بكمّيّات كبيرة. نظراته زائغة لا يكاد يركّز على شيء. غريب الأطوار، قلق ومتوتّر وكأنّه يدير شركة عالميّة، ليس له ولاء لأيّ إنسان، كلّ الأشخاص في حياته يمكن إيذاؤهم وتوجيه سهامه المسمومة نحوهم، حتى زوجته التي كثيرًا ما تحوّلت لوجبة دسمة أمام الموظّفات. ولاؤه الوحيد للمنصب، فهو يردّد عبارات اقتبسها من مجتمع أرض الكنانة حيث أمضى فترة دراسة الطبّ، وتخصّص ما بعد الطبّ وهي: «مديري هو وليّ نعمتي لو طلب ألحس جزمته ألحسها»، وهذا ليس نوعًا من الذلّ برأيه، بل نوع من «شكر النعمة»، فمديره هو من يعطيه المنصب، والمنصب يعني المزيد من الأموال، والأموال نعمة تستحقّ الشكر لكلّ من تسبّب في حدوثها. في تاريخه القديم كان يحتلّ مركز مدير مدينة. هناك لم يكتف باقتباساته المتفرّقة؛ بل قرّر أن يقوم بما يسمّى بعمليّة العمر، وهي

بمبلغ اثنين وثمانين مليون ريال، وتمّ اكتشاف أمره وأُحيل للتحقيق وصدر بحقّه قرار يحظّر عليه تسلّم أي منصب، فقد ثبت عليه عدم نزاهته في التعامل مع المال العامّ. أمّا ما اقتبسه فلا أحد يعلم مصيره، بعد هذا القرار استمرّ عدّة سنوات في الظلّ حتى خفَت رائحة الفضيحة، ثم عاد لاستلام المناصب بمساعدة أمثاله من المسؤولين. كانت أوّل إدارة استلمها بعد ذلك هي إدارة تطوير الموظّفين، ثم سلّمه الدكتور حامد الدارس منصب مساعد مدير المدينة. تقرّب الدكتور يزن العري خلالها من الدكتور ساهل والشلّة، وخطّط جاهدًا لأن يُعيد ضمّ إدارة تطوير الموظّفين لسلطته ونجح في ذلك، وكانت هذه أوّل مرّة يحدث فيها أن تُعاد إدارة لمدير بعد سحبها منه.

الدكتور يزن كان مثقّفًا ميكيافليًّا، فما إن عاد للإدارة حتى أجرى تصفية حاشية المدير السابق، بدأ بأحد الموظّفين المقرّبين للدكتور سلطان والذي فتح له باب المركز احترامًا، دخل الدكتور إلى المركز ودون أن ينظر إليه قال: جهّز أوراق نقلك، ولم يمضِ شهر حتى صفّى الإدارة، ثم قام بإعادة تشكيلها، فقرّب له كلّ من سيساهم معه في اقتباس الميزانيّة وبطريقة قانونيّة. بدأت تهلّ علينا موظّفات جديدات خلفًا لمن قام بنقلهنّ، وكانت لدى الدكتور العري ثلاثة معايير لقبول الموظّفة.

**المعيار الأوّل**: أن تكون مدعومة من شخصيّة مهمّة بالنسبة له مثل أن تربطها قرابة أو معرفة برئيسه، أو أنّ لديها مدخلاً مباشرًا



للمعلومات في مكاتب رؤسائه. فإحدى الموظّفات التي كان يلقّبها بمدام مرضي «لكثرة إجازاتها المرضيّة»، كان زوجها سكرتيرًا في مكتبه فعمل جاهدًا على إقناع مدير المدينة بإمكانيّاته الفذّة، ممّا جعل مدير المدينة يقبل انضمامه لسكرتاريّة مكتبه، وبذلك وفّر الدكتور يزن لنفسه تدفّقًا غير منقطع من المعلومات حول كلّ ما يحدث في مكتب مدير المدينة، وممرّضة أخرى أحضرها مسؤول الماليّة صديق الدكتور ساهل مدير المقاطعة، وفّر لها مكانًا مريحًا تحضر على (كيفها)، وتخرج على (كيفها) لعلّها تقرّبه من الدكتور ساهل زلفى.

**المعيار الثاني**: هو أن تكون شخصيّة الموظّفة عاطفيّة، وتبادله العواطف مثل موظّفة تُدعى سلمى، وانضمّت إلى الموظّفة القديمة عليا، وكلّهنّ من المرجع نفسه، وهاتان كانتا تتنافسان على رضاه، كتنافس الجواري على قلب السلطان، وهو بالمقابل يدلّلهما أيّما دلال فكان لهما نصيب الأسد في كلّ مشاريع الإدارة، وكنّا حوله مثل الضرائر، إذا استأذنت واحدة تأتي الثانية في ركبها، إذا وضع اسم إحداهما على كتيّب أو نشرة ما يجب أن يضع اسم الأخرى على مادّة أخرى، وهكذا. فكان يُرضي كلّ واحدة منهما بطريقته الخاصّة، وكلّ هذه الصلاحيّات كانت على حساب البقيّة، وحتى يسيطر على الأمر فقد فرّق بينهما في المكاتب، فكانت عليا القديمة والتي لُقّبت بالمدير الحقيقي تحتلّ مكتبًا في أوّل المبنى، بينما سلمى الجديدة تحتلّ أجمل مكتب نسائي رأيته، وفي آخر المبنى من الجهة المعاكسة، وهذه كانت قسمته في ما يملك، ولا يُلام في ما لا يملك.

**المعيار الثالث**: هو أن تكون الموظّفة ممّن يعملن، في كلّ ما يُطلب منها دون أن تنبس بكلمة، وتدين له بالولاء المطلق، وهؤلاء هنّ القلّة.

تمّت معظم هذه التغييرات غير الأخلاقيّة بمعرفة الدكتورة سميرة وصمتها، خوفًا على منصبها، لكنّه بعد أن انتهى، قام بتهميشها تمامًا، فمنعها من التدخّل في القرارات الأساسيّة، وأوقف جميع صلاحيّاتها على الموظّفات؛ بل وجعلها تمضي حضورًا وانصرافًا مثل أيّ موظّفة، ثم ابتكر لها مسمّى مديرة البرامج التعليميّة. وبما أنّه لم تكن هناك برامج تعليميّة، فصارت حقيقة مديرة نفسها، أمّا هي فكانت تقدّم كلّ فروض الولاء والطاعة، فتوجّه له دعوات لأيّ مناسبة، أو تعلمه بأمر اجتماعاتها، محاولة أن ينظر لها بعين الرأفة، بعكس ما كانت تفعل مع المدير السابق. مع الدكتور يزن لم يعطِ أسلوبها الجديد المتملّق ثماره، لأنّه يحبّ المنصب مثلها، ولأنّه يتقرّب من السلطات العُليا وهي كذلك، ولأنّه يعشق الأضواء والشهرة وهي كذلك، فصار الحال كما يقول المثل الشعبي: «مبروم على مبروم ما يلفّ»، لذا قرّر أنّه لا بدّ من إزالتها.

دفعت الدكتورة سميرة ثمن صمتها على سياسات الدكتور يزن غير الأخلاقيّة، خاصّة الماليّة منها، وأوقعت نفسها في مشكلة لم تكن بالحسبان. ففي أثناء التجهيزات لمؤتمر ضخم كلّف مبلغًا بعدّة أصفار، عقدت اجتماعًا مع شركات الأدوية وكان يفترض أن ترأس الاجتماع، إلاّ أنّها آثرت دعوة الدكتور ساهل ليرأسه. في أثناء



الاجتماع وبكلّ جرأة طلب منها أن تُخرج جميع الموظّفين بلا استثناء من القاعة بمن فيهم هي نفسها، بحيث يبقى هو ومندوبو شركات الأدوية وحدهم، واستجابت لطلبه، ولم تستنكره كمؤمنة، وكواحدة من مريدي الشيخ عبدو حافظ، ولم تجرؤ وتسأله بشجاعة. لماذا تريد أن تختلي بمندوبي شركات الأدوية؟ أين هي الشفافية في العمل؟ ثم عرفت في ما بعد أنّه حصل على نصيب الأسد من الأموال التي دخلت حسابه بصورة غير مباشرة، لكنّها آثرت الصمت بعد أن أعانته على فعله.

انتهى المؤتمر وحُصدت الأموال، وبقيت المبالغ التي دُفعت من قبل الحضور، فقامت هي بإدخالها في ميزانيّة المدينة الرسميّة دون إمرارها بالدكتور ساهل والعري، أغضب هذا الدكتور ساهل والدكتور يزن الذي قام بصبّ البنزين على النار، فتحوّلت الدكتورة سميرة من الموظّفات المُرضى عنهنّ إلى موظّفة متّهمة في ذمّتها، وأُعيدت للمستشفى التي جلبها منه، وأُحيلت لسلسلة من التحقيقات الإداريّة بحجّة نقص المبالغ المستلمة، وبذلك أثبتت قاعدة من «أعان ظالمًا سُلّط عليه».

# المركز أبو بابين يُفتتح مرّتين

لم يكن يزن العربي مديرًا تقليديًا، فقد كانت لديه خطّة يحتفظ بها في رأسه، وهدف واضح لا يحيد عنه، هو التركيز على رؤسائه، والأقوياء منهم بالذات، فإذا حدث وكان رئيسه ضعيف الشخصيّة فإنّه يدوسه ليصل لمن فوقه.

قرّر البدء بتجهيز حفلة كبيرة لافتتاح المركز، بحيث يوجّه دعوة لمعالي صاحب المقام العالي ليقوم بقصّ الشريط. بدأ بتشكيل لجنة ووضع اسمي فيها، حضرت أوّل اجتماع، وكان الحضور عبارة عن طبيبة عامّة: سيرين وصديقتها الحميمة ممرّضة بدرجة الماجستير واسمها نرمين، وممرّض بدرجة البكالوريوس واسمه عطا الشمبري، وهو برأيي الشخصي عبارة (بذرة صغيرة) لمسؤول مقتبس بجدارة، وفنّي أشعّة وأنا.

حضرت أوّل اجتماع، وعرفت الموضوع، فسألته: لماذا حفل افتتاح ثان والمركز مفتتح من عدّة سنوات بحضور أمير المدينة؟ فلم



يعجبه سؤالي وقال: هذا قرار وانتهينا منه. نحن الآن في لجنة التنسيق.

في الاجتماع الثاني بدأ بتوزيع المهامّ على الأنفار، فالوقوف على العمّال لصبغ الجدران وصنفرة الأرض وتعليق الستائر إلى آخره من أعمال البناء قامت بها الممرّضة نرمين والطبيبة سيرين، والأخيرة امرأة من عائلة غنيّة جدًّا، لكنّها تسلك سلوك إنسان فقير يستجدي المسؤولين رحمتهم. بالنسبة للممرّض عطا، الذي كان يسير مع المدير مثل ما تسير معه جزمته، وينقل له كلّ شاردة وواردة، فقد استلم موضوع حمّامات المركز.

بالنسبة لي فقد تجاهلني، ولم يسند لي أيّ مهمّة، وهكذا انتهى توزيع المهامّ ليبدأ الأسبوع القادم. في الاجتماع كنت أنا صامتة كالمقعد، نظر إليّ وقد شاهد في ملامح وجهي الاعتراض وسألني قائلاً:

ـ غريبة ولا كلمة، العادة ما تسكتي؟

ـ صحيح.. هذه أنا الإصدار الجديد.

ـ لم تعجبه الإجابة فخزّنها في الذاكرة.

وحقيقة لم يكن صمتي مجرّد اعتراض؛ بل كان تعجّبًا أيضًا، فهذا الرجل فعل ما لا يستطيع «بيل جيت» صاحب شركة مايكروسوفت فعله، وهو تعيين عمّال النظافة والصيانة والبناء، كلّهم أطبّاء وممرّضات بدرجة الماجستير والبكالوريوس وفنّيين آخرين أنفقت عليهم الدولة ملايين.

## حمّام كبار الزوّار

استمرّت التجهيزات لأسابيع. كان يقف على عمّاله، خاصّة الدكتورة سيرين وصديقتها، وهم يعملون كأنشط وأمهر البنّائين. جُليت الأرضيّات وُصبغت الجدران، وتمّ تغيير أطقم الكنب واللوحات، وعُلّقت الستائر وجُهّزت قاعة بمئتين وخمسين مقعدًا بمفارش من المخمل. وضُعت الأسماء على جميع الطاولات، كُلٌّ حسب منصبه.

وتمّ تغيير أثاث غرفة المدير بالأثاث الجديد، وزُيّنت بالشجر الطبيعي والدروع التي حصل عليها. بالنسبة للممرّض عطا فقد احتلّ أوّل غرفة بالمركز، وهي ذات جدران زجاجيّة، أثّثها بطقم جميل، ثم غطّى جدرانها الزجاجيّة بالغلاف العاكس الذي يُتيح له مراقبة كلّ ما يحدث في الخارج، دون أن يعرف من خارج المكتب بوجوده في مكتبه.

تمّ تجديد الحمّامات، وخصّ أكبرها بعناية خاصّة وباب خشبي



جميل وعُلّقت بجانبه لوحة بعبارة حمّام كبار الزوّار (VIP)، ولم يتسنّ لي الدخول لأعرف ما إذا كان مقعد الحمّام مطليًّا بالذهب للمسؤولين أصحاب الإنتاج الذهبي.

بالنسبة للطعام، فقد تمّ الاتّفاق مع واحد من فنادق جدّة المحترمة، لتمويل وجبة بوفيه إفطار وغداء، وكذلك القهوة والحلويات، وأخيرًا.. امتلأ المركز بكلّ جوانبه بباقات الورد التي كلّفت سبعة آلاف ريال، وبالمناسبة، فتكلفة تدريب عشرين ممرّضة لمدّة يومين على إدخال بيانات المرضى إلكترونيًّا يكلّف كحدّ أقصى ٥٠٠ ريال على اعتبار أنّ المدرّبين والأجهزة والقاعات كلّها متوفّرة مجّانًا في هذا المركز، ومع هذا المبلغ البسيط فإنّ إنفاق ثمانية آلاف ريال في دائرة حكوميّة على ورد سيُرمى في اليوم نفسه، هو تسيُّب، وسوء استعمال للمال العامّ.

كان الدكتور يزن يحضر للمركز، وهو في غاية الإرهاق، وكأنّه لا ينام إلاّ بعد أن يتخيّل نفسه كالعروسة وهو يُزفّ بجانب صاحب المقام العالي.

أجرى جميع اتّصالاته، وعزم كلّ المسؤولين، وأكّد على مكتب صاحب المقام العالي بضرورة الحضور وجهّز أوراقه، وعمل المحاضرة التي سيلقيها عن إنجازاته العظيمة التي ساهمت في الرفع من شأن المملكة، خلال الأربعة شهور التي استلم فيها هذا المنصب.

## يوم الزفّة

جاء يوم الحفلة، وكلّ شيء في المركز يلمع (زيّ) الصيني، حتى أرض مواقف السيّارات كانت لامعة، أمّا الدكتور يزن فقد بدا نظيفًا برّاقًا، وكأنّه عريس.

الأطبّاء مدراء المستشفيات تركوا مستشفياتهم والمهامّ التي يُفترض أنّها حسّاسة، كلّ مدراء الإدارات، الطبّ الوقائي، الرعاية الأوّليّة، مساعدو مدير المدينة، مدير المقاطعة ومساعدوه، القاصي والداني، وجاؤوا ليتبرّكوا بنظرة من عيني صاحب المقام العالي. امتلأ المركز، وكأنّه قاعة أفراح: ورد وزينة وصواني القهوة العربيّة والتمر ورائحة العود تملأ الأجواء. أمام شريط الافتتاح وقفت طفلة صغيرة تحمل مقصًّا على وسادة حمراء من المخمل قيمتها ألفا ريال.

وصل صاحب المقام العالي فساد الصمت، ولم تعد تسمع إلاّ همسًا بعبارة: جاء صاحب المقام العالي.. جاء صاحب المقام العالي.



وقف الدكتور يزن العري، وهو يلبس ثوبه البرّاق مطأطئًا رأسه لا يكاد يرفعه لوجه صاحب المقام العالي من شدّة الخشوع، نظر إليه صاحب المقام العالي بلا مبالاة، وكأنّ صورته وقعت على البقعة العمياء من العين، وتوجّه مباشرة بكلتا يديه نحو صديق عمره الدكتور ساهل، ثم نحو دكتور آخر اسمه عدنان الحاج، وكأنّه هو صاحب الدعوة، واتّضح في ما بعد أنّه كان صديقه الحميم أثناء دراسة الطبّ، ويقال إنّ هذا الطبيب كان شهمًا مع صاحب المقام العالي في قاعة الامتحانات.

ولأنّ الدكتور عدنان هو الذي تلا الدكتور لؤي الموسى على إدارة المستشفى الذي كان المركز تابعًا له، فبدا واضحًا أنّ صاحب المقام العالي لم يعلم بقرار فصل هذا المركز عن مستشفى الدكتور عدنان منذ سنة، ممّا يعني أنّ الأخير هو منظّم الحفل.

قصّ صاحب المقام العالي الشريط ثم وقف أمام لوحة من الرخام الثقيل بمساحة، وقد حُفر عليها بالخطّ الأسود اسم صاحب المقام العالي في المنتصف، وهذه اللوحة بالإضافة إلى أخرى مثلها تمامًا في قسم تدريب الإسعافات الأوّليّة كلّفتا اثني عشر ألف ريال.

أثناء المرور تجاهل صاحب المقام العالي الدكتور يزن تمامًا؛ وبالمقابل ركّز حديثه على الدكتور ساهل والدكتور عدنان. دخل الجميع القاعة الضخمة المخصّصة لمراسم الحفل، وأخذ كلّ رجل مكانه حسب ما حُدّد له، ثم بدأ الحفل بآي من الذكر الحكيم، حتى وصل الدور لصاحب المقام العالي الذي تنحنح، وبدأ بإلقاء كلمته التي صعقت الجميع.

فقد ألقى التحيّة وصلّى على النبي المختار، وتحدّث بعبارات مطوّلة عن إعجابه وذهوله بجمال المركز وترتيبه وروعته، ثم أخيرًا.. وصل لنقطة الشكر، فاستفاض بشكر الدكتور عدنان أمام ذهول الجميع بحجم الغلطة، التي أكّد الكثيرون أنّه تعمّد القيام بها، ثم قال: وبالطبع هذا العمل الجبّار ليس بالبعيد عن الدكتور عدنان، فرجل عظيم مثله يعتبر هذا من أصغر إنجازاته، ثم نزل من على المنصّة وتوجّه للدكتور عدنان وأوقفه أمام الجميع، وسلّم عليه بحبّ أبوي وتمنّى له كلّ الخير.

وكما هو معروف، فالدكتور عدنان لم يحرّك ذرّة هواء في كلّ التجهيزات، وكان من الحضور الذين بُهروا بالمركز، لكن لأنّه معروف عنه تنازله عن جهده في أثناء الدراسة دون مقابل، فهو يأخذ جهد الآخرين دون مقابل أيضًا، فتمتّع بالمدح والشكر وفرد ريشه، وردّ على تحيّة صاحب المقام العالي بخير منها، ووعد بأنّه سيقوم بما هو أهله، دون أن يشير لمن قام بهذا الجهد، ولا حتى بطرفة عين.



## عزاء في الحفلة

خرج الدكتور يزن يسير وقد انطبق عليه الوصف «تراهم سكارى وما هم بسكارى»، ومعه العمّال المساعدون له، سيرين ونرمين وعطا، وتوجّه الجميع كقطيع لمكتبه. استدعتني الدكتورة سميرة للذهاب معها لمكتبه لتوجيه العزاء له، وهذا ما قالته ظاهريًّا بينما هي شامتة شماتة الضرائر. دخلنا مكتبه والجميع يحاول الترويح عنه، فقال أحد الحضور: دكتور يزن، ترى الدكتور ساهل صحّح لصاحب المقام العالي خطأه، وهو راح يعتذر على سوء الفهم.

أجاب الدكتور: سوء فهم؟! لقد وضعت له وردًا بثمانية آلاف ريال، وهو ما يستحقّ حتى حزمة برسيم.

ضحكنا جميعًا من النكتة، وقلت في نفسي: والله الكلّ يبغي له برسيم، وأنت أوّلهم.

ثم أردف شخص آخر لتشتيت غضبه قائلاً: الحمد لله أنّ قناة أي آر تي لم تحضر لتصوّر الحفل كما كان متوقّعًا.

أجاب الدكتور يزن: إلاّ آر تي لهذه المستويات؟! والله قناة سبيس تون Space Tone كثيرة عليهم.

ظلّ الدكتور يزن متوجّعًا من هذه الحفلة التي تحوّل فيها إلى كومبارس بدل أن يكون البطل، وبالنسبة لي أنا فقد تحوّلت لواعظة، فكنت أحكيها بكاملها، وما تمّ فيها من نفقات بغير وجه حقّ، ثم في نهاية القصّة أردّد ﴿ويمْكرون ويمكر الله والله خير الماكرين﴾... (الأنفال: ٣٠).

وللعلم فهذه الحفلة كلّفت في حدود مائتين وخمسين ألف ريال هي ميزانيّة التدريب، وذلك حتى يظهر ويشعّ بريق اسم يزن العري في عيني صاحب المقام العالي ويتعطّف عليه بمنصب بميزانيّة أعلى، دون أن يفكّر بأنّ المال رُصد من قبل الدولة لرفع مستوى أداء العاملين، وأنّ جزءًا كبيرًا من مشاكل الصحّة سببه عدم تأهيل وتدريب الكوادر العاملة.



## ادفع.. نعلّمك كيف تنقذ من تحبّ

حوّل الدكتور يزن برنامج الإسعافات الأوّليّة إلى برنامج أهلي يجني من ورائه أرباحًا طائلة، وسمّاه «ادفع نعلّمك إنقاذ من تحبّ» يدرّب على مهارات يجب أن يعرفها كلّ إنسان، لإسعاف المحتاجين في إصابات الحوادث والغرق والإصابات القلبيّة، ومثل هذه المهارات تعتبر من أسس التثقيف الصحّي وتُعطى للمواطنين حتى في الدول الفقيرة مجّانًا، في هذا المركز قرّر يزن العري أن يبيع هذه المهارة للمواطنين، ويقتسم أموالها مع الدكتورة سيرين، ونرمين، وعطا، بالإضافة لآخرين، وكلّهم خرّيجو تخصّصات فنّيّة كلّفت الدولة ملايين، عدا رواتبهم التي تشمل بدلات العمل الفنّي الذي لم يمارسوه. يقومون بمهامّ تُعطى بواسطة من هم أقلّ من هذه الفئة تأهيلاً، وفوق هذا كلّه يجنون من ورائها أرباحًا طائلة مصرّحة بخطاب رسمي من مقرّ المقام العالي، بمعنى أنّ أُسس الحفاظ على الحياة تُباع للإنسان، فإذا كنت فقيرًا، فليمت ابنك وأختك أمام عينيك، لأنّك لم تدفع، وإذا كنتِ ممرّضة وجاءتك في الليل حالة

طوارئ، يفترض أن تقدّمي لها المساعدة الأوّليّة، فإذا لم تدفعي المال ليمت أمامك المريض أو المريضة، وصرنا نحن الدولة الوحيدة التي توزّع الدواء مجّانًا ونبيع التثقيف الصحّي.

وقد بلغت به الجرأة أن أصدر قائمة تشبه قوائم الأكل في المطاعم بعدد ٢٧ دورة، تحوي اسم الدورة وأسعارها للعامّة ولموظّفي الصحّة، وأغلاها كان دورة تدريب الطبيب على مهارات إنعاش امرأة تحتضر وقت الولادة، وقيمتها ألف وخمسمائة ريال، ولأنّ طبيب القطاع الحكومي لن يدفع ١٠٪ من راتبه الخاصّ ليساعد مثل هذه الحالات، التي إذا توفّيت تحت يديه فلن يحاسبه أحد، فلا بدّ من إجباره على الدفع، فصار الاتّفاق مع هيئة التخصّصات (هيئة الجباية) أن توضع هذه المهارات ضمن متطلّبات تجديد الرخص، وبذلك يكون الطبيب بين مطرقة الهيئة، وسندان إدارة تطوير الموظّفين، وممّا لا بدّ من ذكره هو التعاون الدائم من هيئة التخصّصات مع جميع المقتبسين في توظيف صلاحيّتها لما يزيد من معدّلات الاقتباس.

الدورة التأهيليّة الأساسيّة تُقام أربع مرّات في الأسبوع على مدار العام، ويحضرها في المتوسّط أربعة وعشرون متدرّبًا في الدورة، يدفع كلّ مشارك مائتي ريال، ثم يختبر، إذا لم يجتز الاختبار، يدفع مائتين مرّة أخرى، وتصير المحصّلة النهائيّة ١٩ ألف ومائتي ريال أسبوعيًا، أي ثمانمائة وخمسة وأربعين ألفًا سنويًا، بعد حذف الإجازات والعطلات، وهذا صافي ربح دورة واحدة سنويًّا، تقسم على الدكتور العري ومجموعته، متخطّيًا بذلك ربح مركز دراسات المجتمع.



## كتب إسلاميّة للموارد البشريّة

مرّة كنت في مكتبي أتحدّث عن الدكتور يزن العري واقتباساته، تنبّهت إحدى الموظّفات لما أقوله، وكان زوجها على علاقة وطيدة به، فصرخت بصوت عاطفي قائلة: يا شيخة اتّقي الله في نفسك، وبطّلي تتّهمي خلق الله بالظلم.

انفعلت وأجبت: والخطابات التي تطبعينها كلّ يوم بالاعتذار للمستشفيات بأنّه لا توجد لدينا ميزانيّة تدريب؟ فكيف يعقل أن تكون إدارة بهذا الحجم والمبنى والموظّفين ونحن لا نوفّر لهم حتى ورقًا أبيض للطباعة؟ غير الدورات التي يبتلع أموالها هو وشلّته؟ وبعد.. لا تنسي أنّ هناك كلامًا عنه، أنّه نُقل من مدينة أخرى لعدم نزاهته في التعامل مع المال العامّ.

أجابت: أوّلاً أنت ليس لديك دليل على هذه الشائعة. أنت فقط سمعتِ، وما أكثر الشائعات، وحتى خطابات الاعتذار ليست دليلاً على السرقة، فلا بدّ أن تكوني قد شاهدته بعينك وهو يسرق.

أجبتها: لا يوجد مسؤول يسرق أمام الناس حتى أشاهده بعيني، وكلّنا لم نرَ الله ومع ذلك آمنّا بوجوده، وعلى فكرة في أوروبا واليابان يكفي أن يتداول الناس شائعة حول فساد المسؤول لفتح باب التحقيقات، وعندنا يبلع الأخضر واليابس وندفن رؤوسنا في التراب، حتى لا نرتكب سوء الظنّ المحرّم!

لم يعجبها كلامي وصمتت، ثم أخذت نفسًا عميق، فبدت وكأنّها تتلقّى الوحي، وبعد عدّة ثوانٍ نطقت بصوت واعظ:

ـ شوفي يا أختي أنا بنصحك لوجه الله، لا تتكلّمي عن الرجل في غيبته، لأنّك كذا تأثمين وسوف يقتصّ هذا الرجل من حسناتك يوم القيامة وقد يدخل الجنّة على حسابك.

قلت: يا عيني!! عايش في جنّة الدنيا على حسابنا كمان ح يدخلها في الآخرة على حسابنا.

انتهى الحوار وأنا أفكّر كيف حدث أن تمّ توظيف واحدة من أجمل المفاهيم الإسلاميّة (النميمة والغيبة) والتي وُضعت لمنع الناس من التدخّل في الشؤون الخاصّة لبعضهم البعض، كيف وُظّفت لتخدم المخطئين والفاسدين؟ كيف سُلب المجتمع واحدة من أهمّ طرق رفض الخطأ؟ وكيف لم يتنبّه الناس إلى أنّ إسكات حديث الناس يصبّ في مصلحة المسؤول الفاسد؟ فهو يقوم بما يقوم به، وهو محمي بسلطة دينيّة من النقد والتعريض.

إذا نظرنا في كلّ دول العالم التي تُعاني من الفساد وهي ليست



مسلمة مثل دول أميركا اللاتينيّة، لوجدنا أوجه تشابه كثيرة من ناحية الفساد، مثل الحرمان من حقّ التعبير في وسائل الإعلام، أنظمة وقوانين تُعاني من ثقوب يصعب ترقيعها، والظلم يحدث ليلاً ونهارًا دون خجل أو حياء، لكنّ الفرق هو أنّهم يمارسون الاحتجاج والنقد في ما بينهم وفي مجالسهم الخاصّة إذا كانوا في مأمن، أمّا نحن فلا نخشى ما يُسمّى بالدبابيس «الجواسيس»، بل نخشى مفهومًا آخر غيبيًّا سيدخلنا النار، فذِكر المسؤول الفاسد يدخل تحت ثلاثة بنود، إذا كان ما تقوله عن المسؤول حقًّا فقد ذكرته بما يكره، وهذا حرام، وإذا لم يكن فيه ما قلته فقد بهتّه، أي وهذا أيضًا حرام، وإذا ليس لديك إثبات فهذا من سوء الظنّ والمحصّلة النهائيّة هي أن تخرس!

والشيء نفسه بالنسبة للمرؤوسين، فإذا كان الموظّف تحت إدارتك فمناقشة أدائه السيّئ واستهتاره، والبحث لوضع الحلول تعتبر قمّة الغيبة، فالممرّضة التي تتغيّب لأيّام تاركة العمل والمرضى، والطبيب الذي يحضر لساعة ويختفي، والإداري الذي يرفض أن يردّ على هواتف القسم... كلّ هؤلاء لهم ملائكة تحميهم وستبلغهم بحقوقهم يوم القيامة، وبالتالي فتقييم الموظّفين ومناقشة أدائهم كلّ ذلك يدخل في صميم المحرّمات، أمّا إذا اكتُشفت السرقة، أو أثبت الخطأ الطبّي فالستر عليهم واجب ديني والمسامحة من الفضائل، لذا فعندما تريد أن تكتب كتابًا عن الموارد البشريّة، يجب أن تحذف طرق مناقشة أداء الموظّف ومحاسبة المسؤولين، لأنّه من الفصول المحرّمة.

ازداد يقيني بأنّ كلّ التسميات المقدّسة التي نعلّل بها تخاذلنا لا علاقة لها بالحلال والحرام، فالناس هنا يرتكبون من المحرّمات ما قد يغرق قارّة بثقلها، لكنّ الموضوع برمّته خوف من المسؤوليّة، فالاعتراف بالفساد يتبعه سؤال وهو: ما السبيل لإيقاف هذا اللصّ؟ وبالطبع سؤال كهذا في العالم الثالث يعتبر شيئًا مخيفًا.



## حملة تصفية جديدة

بعد انتهاء الحفل، بدأ الدكتور العري يظهر وجهه الذي كنت على يقين من أنّه سيظهر، فقصّة كيس الهدايا لا زالت قائمة، فأمرني بدون أيّ مقدّمات بإخلاء مكتبي. فوجئت بوقاحته، فقد نقلني من مكتبي منذ أقلّ من شهرين عندما تضايقت منّي صديقته عليا.

دخلت مكتبه وقلت:

ـ دكتور أنا لم أكد أضع أشيائي وأستقرّ، والآن تريدني أن أخرج مرّة أخرى؟

ـ الدكتور ساهل يبغي الغرفة.

ـ لقد استأجر مبنى بعدّة ملايين، إيش يبغي بهذه الغرفة الصغيرة؟

أجاب:

ـ يريدها لأغراض خاصّة.

ـ أغراض خاصّة؟!

ـ نعم لأنّ لها بابًا آخر خلفيًا يسهّل الوصول لها دون أن يلحظه الآخرون.

وبانفعال قلت:

ـ ما راح أفرّغ الغرفة، يبغي هو يرسل أحد يفرّغها وينقل أغراضي لموقعي الثاني.

أرسل الممرّض عطا الذي أخرج مكتبي ورمى بأغراضي في الممرّ. تماسكت وأنا على وشك الانفجار ووجّهت العمّال إلى وضع مكتبي في الغرفة التي كنت أسكنها مع عليا، فما كان منها سوى أن دخلت على مكتب الدكتور يزن، وصرخت به أمام الجميع قائلة: الغرفة ضيّقة ولا أريد أحدًا زيادة.

لم تمضِ دقائق حتى أرسل العمّال ليخرجوا مكتبي مرّة أخرى، بناء على أوامرها. وجدت أغراضي في الممرّ. وشعرت حينها بقلّة الحيلة، وبدأت أبكي.

جاءني بعدها عطا ليعتذر، ويقول إنّه غير موافق على هذه المهزلة، فقلت له:

ـ يا عطا أنت تفعل كلّ ما يُطلب منك، وكأنّك مسلوب الإرادة، وأنت تعلم أنّ تصرّفاته في منتهى الحقارة، فأين هو دينك وصلاتك؟ لماذا كلّ هذا الخوف وأنت محمي بأنظمة ديوان الخدمة، وراتبك لن يستطع أحد أن يقتصّ منه ريالاً؟

ـ أنا لا أستطيع فعل شيء. أنا عبد مأمور أنفّذ الأوامر فقط.



انفجرت في وجهه قائلة:

ـ طيّب بما أنّك عبد فانقلع من وجهي، لأنّي لا أجيد التحدّث مع العبيد.

المهمّ.. وضعت مكتبي أخيرًا في غرفة مع ممرّضة جديدة وهدأ الحال لفترة.

## المدير الحقيقي

عندما تنحدر النساء لتتنافس على موقع لقب «العشيقة المفضّلة»، فالمتوقّع أن تكون الواحدة منهنّ تخلو من أيّ قيمة أخلاقيّة، بالتالي لا يتوقّع منها أن تعارض خطأ أو تقف عند مبدأ، وهذا ما حدث مع صديقته عليا، فقد كانت المسؤولة عن برامج التدريب، فأوعز إليها أن تحذف اسمي من برنامج كنت قد حصلت فيه على الموافقة من الإدارة السابقة. وقبل التجهيزات للسفر، فوجئت بخبر أنّي قدّمت اعتذارًا، وبالاتّصال على الإدارة التي ستقدّم البرنامج أُخبرت بأنّ الاعتذار بعد الحصول على الموافقة يأتي من قسم تطوير الموظّفين وليس من هذه الإدارة. رُفعت شكوى لإدارة المدينة ضدّ إدارة تطوير الموظّفين، فما كان منه سوى أن وضع عليا صديقته في وجه المدفع، وتمّ تحويلها للتحقيق.

تمّ التحقيق عن طريق عدد من الموظّفات اللواتي لم يدرسن قانون التحقيق ولا حتى أساليبه، وفي حديثي معهنّ قالت إحداهنّ: إنّ



علاقة يزن بهذه الموظّفة وصلاحيّتها يعرفها القاصي والداني، والسؤال هنا: إذا وصلت السيرة للجهة المباشرة المسؤولة عن ضبط الإخلال بالنظام ولم تتّخذ أيّ إجراء فلماذا توجد هذه الجهة؟

طُلب منّي أن أقابل المدير المسؤول عن قسم التحقيقات. قبل أن أحضر للمقابلة سألت عنه فقيل لي: انسي الموضوع فهذا صاحب الدكتور يزن وسرّهما في بير.

في يوم المقابلة دخلت على مكتبه فوجدت رجلاً قصير القامة، يتحدّث بمعدّل مائة كلمة في الدقيقة، تسعة وتسعين في المائة من حديثه حول أمانته وشرفه ونزاهته وقيمه وأخلاقه وتضحياته وصبره الذي يشبه صبر أهل العزم.. إلخ. يسأل السؤال بصفته محقّقًا، ثم يكمل السؤال بحديث طويل، وكأنّه يحقّق مع نفسه.

بعد أن انتهى من الحديث طلب منّي مباشرة توجيه التهمة للدكتور يزن، وحاول إقناعي بأنّ هذه الطريقة هي الوحيدة للنيل منه.

تعجّبت من طريقته فعلى حدّ علمي هما صديقان، لكن تذكّرت أنّ هذه هي صداقة المسؤولين، فخمّنت أن يكون هناك عمليّة تصفية حسابات قديمة، متعلّقة بنساء أو مقتبسات لم يتمّ تسويتها.

أصررت على أنّ معرفة من قدّم الاعتذار هو دور التحقيق وليس دوري.

بالتحقيق مع عليا، إذ هي الوحيدة التي تملك الرقم السرّي الذي يمكّنها من حذف الأسماء، فقد أنكرت تمامًا أنّ لها علاقة

بالموضوع بينما اعترفت أمام صديقاتها في القسم أنّه طلب منها إلغاء اسمي، وتمّ توجيه لفت نظر لي لأنّي اتّهمت إدارة التطوير ظلمًا.

وبالنسبة لعليا فقد عادت علاقتي بها مرّة أخرى بعد أن اعتذرت بطريقة غير مباشرة، ولا أعرف لماذا لم أغضب منها، ربّما لشعور داخلي بالحزن على حالها فأنا أعرف نشأتها، ونوعيّة العلاقات الأُسريّة المؤلمة التي نمت فيها، وقد وصلت رائحة علاقتهما لكلّ مكان في وضع مزرٍ يثير الشفقة.



# الفصل العاشر

## كالذبابة الحيرى

في يوم بدون ملامح، اتّصل بي رئيس الموظّفين قائلاً: تعالي مكتبي. دخلت مكتبه فسلّمني معاملة غريبة ومتشابكة وطويلة، تنصّ على أنّه تمّ نقلي إلى مركز صحّي لم أعرف أين يقع. لم أعترض وقرّرت قبول النقل لأنّ اسم الحيّ الذي يقع فيه المركز جميل، ويوحي بأنّه من أحياء جدّة الراقية. عندما أبديت استعدادي للنقل ابتسم كبير الموظّفين قائلاً: يا أختي هذا أبعد ممّا تتصوّري، تراه يبعد عن منزلك خمسين كيلو مترًا تقريبًا، يعني تقريبًا ساعة وربع، ثم إنّ المنطقة خطرة ومعرّضة لهجمات اللصوص ولا يتمّ تعيين امرأة فيها.

صمتُّ لدقائق، وقد هالني ما قال، اتّصلت بصديقتي، وكانت المسؤولة عن المراكز لأستعلم عن موضوع النقل، فقالت لي: لم يرد اسمك في كشوفات النقل، وتوقيع نائبي على أوراق نقلك لم أعلم به. عمومًا.. من نقلك لذلك المركز شخص حاقد عليك، ويرغب بالانتقام منك، فلا يمكن أن نرسل امرأة لذلك الموقع خاصّة أنّك تحملين درجة الماجستير.

لأوّل مرّة أقرّر بهدوء أنّي لن أنفعل، بل سأستخدم الفصّ الأيسر من مخّي، فالقضيّة هذه المرّة لا بدّ من أن أفكّر فيها برويّة. عدت إلى مكتبي ووجدت الذهول باديًا على وجوه الموظّفات من خبر النقل التعسّفي.

قرّرت أن أستميت في هذه المعركة، عدت للمنزل وبهدوء ومزاج رائق. حضّرت لنفسي كوب شاي بالنعناع رائحته تدغدغ مفاصل العقل، وأحضرت جهاز الكمبيوتر، وبدأت بكتابة شكوى طويلة. في الشكوى تظلّمت من الدكتور يزن ونقله التعسّفي، وأوردت في ورقة ملحقة عددًا من البنود التي تدلّ على عدم شرعيّة النقل، وكيف أنّه التفاف على القانون، ثم أوردت أنّ سبب غضبه منّي هو اعتراضي على النفقات والبذخ في زيارة صاحب المقام العالي، مع نسخ من خطابات الردود على أقسام التدريب في المستشفيات والتي تطلب فيها دعمًا، وإجابات الدكتور يزن «لا توجد ميزانيّة».

في صباح اليوم التالي دخلت على مكتب صديقة لي اسمها ليلى، وطلبت منها أن تُسدي لي خدمة، وهي أخذ موعد خاصّ مع مدير المدينة عن طريق زوجها، وهذه السيّدة وزوجها لهما فضل عليّ لن أفيهما إيّاه.

خلال نصف ساعة أخذ لي زوجها الموعد مع الدكتور عبد الرحيم خزّان.

في تمام الساعة الثامنة صباحًا في اليوم التالي، دخلت إلى غرفة كبيرة هي غرفة السكرتارية وفيها ستّة شباب كلّهم سكرتيرون. عرفوا



من أنا، وطلبوا منّي الانتظار. ظللت لساعتين أراقب ماذا يفعل هذا العدد المهول من الرجال؟! ستّة شباب لا يفعلون سوى إدارة مكتب مساعدته؟!! خلال الساعتين لم يكن هناك أيّ نشاط، فقط الساعي يدخل بفناجين الشاي ويخرج بأخرى. يتحرّك الواحد منهم من فوق كرسيه ليتوجّه للسكرتير الآخر، ويهمس في أذنه بكلمة ثم يعود، ثم يتحرّك الثاني ليُلقي نظرة فارغة على الملفّات ثم يعود لكرسيه، وآخر وقد غرق في الجريدة يرفع رأسه ليلقي نظرة على من في الغرفة ثم يعود للجريدة، ومن فترة لفترة يخرج أحدهم من باب جانبي ليغيب لدقائق ثم يعود، أمّا الساعي فيدخل كلّ عشر دقائق، يتوجّه أوّلاً لمكتب كبيرهم كما بدا لي، فيبدّل كوب الشاي بالحليب وقد فرغ ربعه بواحد جديد.

بقيت حركتهم هادئة لا هدف لها، وأنا أتأمّلهم وقصيدة نزار قباني في رأسي يصف فيها فتاة عانسًا:

«أراقبها وقد جلست بركن تصلح الشعرا

تلوب.. تلوب.. في الردهات مثل ذبابة حيرى»

لقد كانوا بالفعل كالذباب الحيران، يتنقّلون من جزء لجزء في الغرفة نفسها. يحطّون على كرسي لدقائق ثم يعودون لكرسي آخر..

ولو كانوا في شركة محترمة، لكان صباحهم هذا يدوّي كدويّ النحل من كثرة الأعمال.

الساعة العاشرة والنصف دخلت مكتبه، سألني بعد أن عرّفت بنفسي: إيش مشكلتك؟

سلّمته نصّ الشكوى، واحتفظت بالملحقات. قرأ السطور الأولى وسألني عدّة أسئلة عن سرّ خلافاتي مع الدكتور يزن، فأخبرته بما يقوم به وكلّ ما أعرفه عنه، لم يطل لقائي معه فسألني: إيش تبغي الآن؟ أجبت: أريد تصعيد الموقف من خلالك. صمت لثوانٍ، وهو يقلّب عينيه ذات اليمين وذات الشمال، وقال: خلاص أنا راح أتصرّف، ولا تقلقي، وراح نشوف موضوعك.

كانت صديقتي ليلى وزوجها يتابعان عن كثب ما يحدث في شكواي، وأتصوّر أنّهما هما من سرّع في إيقاف قرار النقل، ثم صادف حينها أنّ إدارة المدينة بصدد تأسيس قسم جديد للسيطرة على عدوى المرافق بجدّة، فاقترح زوج صديقتي على الدكتور عبد الرحيم نقل خدماتي لهذا القسم. بعدها انتقلت للعمل مع إدارة السيطرة على عدوى المرافق في مبنى الدكتور يزن نفسه، وبذلك حصلت على الحسنيين، وهي إيقاف النقل، والعمل، أمام عينيه دون أن يستطيع أن يوجّه لي أمرًا واحدًا.

بعد انتقالي لهذا القسم بفترة، سُحبت من الدكتور يزن كلّ الصلاحيّات، على أثر شكوى كبيرة تُطالب بتنفيذ القرار الصادر بمنعه من تولّي المناصب. لم تمرّ أسابيع حتى التقى بعدلي عبد المولى، قريب مدير المقاطعة الجديد ومن أوّل نظرة ربطتهما عاطفة ماليّة قويّة، ضمّ على أثرها الدكتور يزن تحت ظلّه، وعاد الدكتور لمنصبه بالرّغم من صدور قرارين بمنعه بدل القرار.



## وافونا بالمطلوب

**في مجتمع لا يشترك فيه جميع الأفراد بدرجة متساوية نساء ورجالاً، سودًا وبيض، شبابًا ومسنّين من جميع الأعراق والمعتقدات في تقرير المبادئ وصياغة القيم وطرح الآراء وإدارة شؤون مجتمعهم، يصبح القانون والنظام والمؤسّسة هم الرئيس، فإذا فسد وجد من يعينه، وإذا صَلُح تكبّد وحده عناء الإصلاح...**

انتقلتُ لإدارة جديدة ووضع قديم، كانت معاناتنا داخليّة وخارجيّة، فالكثير من الموظّفين المتضرّرين من وضع المرافق الصحّيّة، وحتى المرضى لا يمدّون يد العون، والمسؤولون يحاربون أيّ إنجاز يُضِرّ بمصالحهم. قرّرنا أنا والمديرة اتّباع أسلوب جديد في العمل، فقد تولّت هي وفريق العمل التفتيش ورصد سير العمل في مرافق جدّة الصحّيّة، وتولّيت أنا وهي وضع تصوّر عام لترتيب المهامّ وخطط العمل، وصياغة التقارير. كنّا نصوغ التقارير بأسلوب صريح ومباشر، وبدون استعمال العبارات المائعة الدارجة، مثل عبارات:

أرجو اتّخاذ اللازم، أو للاطّلاع والإفادة إلخ من العبارات التي تميت المعاملات.

وكما أنّه عندما يتوفّى الإنسان، فإنّ أوّل جزء يفسد من جسده هو أحشاؤه، فعندما تغيب الرقابة والمحاسبة عن قطاع حكومي، فأوّل إدارات تُصاب بالفساد هي إدارة التزويد وإدارة الصيانة والتشغيلات. من موقعنا عرفنا أنّ ٧٠٪ من انتقال العدوى داخل المرافق الصحّيّة هي نقص التزويد أو رداءته، والبقيّة تتقاسمها إدارة العناية بالمباني والتشغيلات، وتدريب التمريض والأطبّاء. كنّا نرفع التقارير بدون أيّ تجاوب، حتى ولو في صورة تشكيل لجنة لبحث صحّة التقارير.

تعاملت مع الفساد عن كثب. كان أكثر المسؤولين وقاحة هو مسؤول التزويد، فقد عيّش المرافق الصحّيّة في حالة قحط شديد. لم يسجّل أبدًا بخطّ يده عدم وفرة الأدوات والموادّ، بل كان يتجاهل الطلبات تمامًا، وكأنّه لا يسمع.. لا يرى.. ولا يتكلّم؛ أمّا الأشياء الضروريّة فكان يوفّر أردأ الأنواع، والتي تعرّض حياة المرضى للخطر وبأسعار مرتفعة، والفرق لا يُعرف أين يذهب. وصل الأمر لدرجة عدم وجود مطهّرات لغسل الأيدي لشهور بدون سبب واضح. تصوّر كيف يكون حال المنزل إذا خلا من مواد النظافة لعدّة أيّام، ثم تخيّل مستشفيات تستقبل كلّ أنواع البكتريا والڤيروسات ولا يوجد فيها موادّ تطهير وتعقيم. لم يكتب ردًّا واحدًا عن سبب التقصير، ولكن وللأمانة فقد اشتكى «شفهيًّا» لتراب الأرض من ضعف الميزانيّة، ومعه حقّ فأيّ ميزانيّة قد تكفي للمرضى وله كأبٍ طموح



لعدد كبير من الأطفال، يرغب بتعليمهم وتزويجهم، وتأمين بيوت لهم في أرقى الأحياء بجدّة، ومع شكواه كان جميع المسؤولين متعاطفين معه بقوّة لأنّهم أيضًا آباء، ومن هو الذي لا يعرف شعور الأبوّة. لكنّه صبر وظفر، فقد بنى منزلاً بتكلفة مليوني ريال بعد أن سكن في بيوت الوزارة الرديئة لسنين، بالإضافة إلى صيدليّة خاصّة في أرقى المرافق الخاصّة بجدّة، ويقال أيضًا والعهدة على الراوي: إنّ أرصدته في البنك وصلت للملايين.

إدارة الصيانة كانت لديها طريقتها في عدم التجاوب، وهي التسويف والمماطلة. طالبت المديرة بإنشاء غرف مخصّصة لفصل الحالات المعدية كما هو متّبع في المقاييس الطبّيّة. وهو مشروع متكامل رُصدت له ميزانيّات جبّارة، ولم يتبقَّ منه سوى التنفيذ، ومع ذلك مضت السنون، والمسؤول المهندس عدلي خنجر يماطل مماطلة مميتة، حتى لا ينشئ هذه الغرف، ثم تمّ تغيير الدكتور عدلي، وجاء من بعده آخر وتقمّص السياسة نفسها، فكان الخطاب يذهب، فيعيده هو محمّلاً بتساؤل ما، ثم يذهب الخطاب بإجابة السؤال، فيعود بتساؤل آخر، وفي كلّ مرّة ينهي خطابه بقوله: «وافونا بالمطلوب حتى يتسنّى لنا البدء بالتنفيذ على الفور». وهكذا كلّ خطاب يأتي يُجاب عليه بخطاب يذهب، وكلّ خطاب يذهب يُجاب عليه بخطاب يأتي، وفي حوار دار بيني وبين طبيبة من العارفات بالوضع، اقترحت نشر هذه التقارير للعامّة، فقاومت بشدّة قائلة:

ـ أنتِ تحبّين نشر الغسيل.

علّقت: نشر غسيل. . نشتغل في مغسلة نحن!! الشفافية تسمّى نشر غسيل؟ ثم استطردت: المعلومات التي حصلت عليها مكّنتك من اتّخاذ قرار بعدم تنويم طفلك في المستشفى، نظرًا لسوء الخدمة، ومن حقّ المواطن أن يطّلع عليها، ويتّخذ القرار نفسه إن أراد.

صمتت وهي في حيرة، ثم قالت: طيّب لا بأس من أن تُنشر، لكن من دون ذكر أسماء، وهكذا، فنحن نفاصل في كلّ شيء حتى في الشفافية.

ظلّت هذه التقارير تُرفع بكلّ طريقة، مرّة للدكتور ساهل، الذي قرأ أطراف بعض التقارير، ثم قام بتمثيليّة رخيصة عبّر فيها عن انزعاجه وعن خطورة التقرير، خاصّة لو تسرّب للإعلام، وأنّه لا بدّ من وقف هذه المهازل، ثم لمن تلاه على إدارة المقاطعة الدكتور حمدي عبد المولى، ومدير المدينة الجديد الدكتور لؤي، ومساعده قريب مدير المقاطعة عدلي عبد المولى، فلم تكن خطورة الوضع لتؤرّقهم؛ بل خطورة التقارير على مواقعهم، فيتملّصون ويهدّدون ويراوغون، ويبقى الحال على ما هو عليه، وعلى المتضرّر أن يضرب رأسه بالحائط.



## علي بابا والأربعون حرامي

عندما أمرّ بالقرب من مقبرة، يخطر ببالي بعض الأفكار: ترى من هم سكّانها؟ أين هم الآن؟ هل هم ينعمون؟ ماذا فعل كلّ واحد منهم بأمانته؟ متى سيحين دوري؟ وعندما أمرّ بمبنى حكومي، يخطر ببالي أفكار: ترى من هو مديره؟ ماذا فعل بالميزانيّة؟ كم معاملة عطّل في حياته وخرّبت بيوت ناس؟ من ظلم من موظّفيه بينما هو ينام قرير العين؟ كيف وصل للمنصب؟ كم اقتبس لقاء بناء هذا المبنى؟

وأخيرًا. . كم كانت مساهمته في ازدياد التخلّف وانحدار مستوى المجتمع؟

مستشفى الولادة منذ سنين يطالب بتوفير قسم تعقيم، لكن لا ردّ. المرافق تشكو من نقص الأدوية والمعدّات، معدّلات العدوى في المستشفيات ثلاثة أضعاف النسب العالميّة ولا اهتمام. مستشفى الدكتورة عزيزة زربيان يسجّل عدّة حالات عدوى بين العاملين وهي لا تبالي. مدير مستشفى يرفع تقريرًا عن تساقط عرق الطبيب في

جسم المريض أثناء العمليّات لأنّ التكييف لا يعمل ولا ردّ.

طفح بالمسؤولين المتورّطين الكيل، وبدأت تظهر عليهم بوادر غضب لأنّ هذا كلّه يعتبر توثيقًا لما يحدث. تحرّك مدير المدينة الدكتور عبد الرحيم خزّان للاجتماع بمساعديه المسؤولين عن الإدارات المعنيّة وحضر يزن العري الذي كان يملك أكثر من أربعة مناصب، علمًا بأنّه ممنوع من استلام أيّ منصب، في لحظة تاريخيّة أطلقت عليها المديرة اسم اجتماع «علي بابا والأربعين حرامي».

في يوم الاجتماع حضرنا الساعة الثامنة، وهو وقت مبكر جدًّا في الأعراف الحكوميّة. دخل مدير مكتب الدكتور عبد الرحيم ولا زالت آثار النوم في عينيه، وبينما هو كذلك رنّ جرس الهاتف، ودار بينه وبين من على الهاتف في الجهة المقابلة هذا الحوار:

ـ آلو أهلين. كيف حالك يا أبو محمّد؟

أبو محمّد...

ـ لا كلّ شيء تمام. أنا كتبت لولدك الخطاب، ودوبه قبل دقيقة كان عندي مدير القسم اللي استلم الخطاب بأيده مع توصية منّي.

أبو محمّد...

ـ أيوه طبعًا أنت لا تحمل همّ، وأنا والله من يوم ما دخلت الصباح طلبت منهم يطبعون الخطاب لو اتّصلت قبل دقيقتين كان كلّمك رئيس القسم، وقال لك عن الخطاب.

أبو محمّد...



ـ أيوه إن شاء الله ما يصير خاطرك إلاّ طيّب يا أبو محمّد.

أبو محمّد...

ـ يا رجل الشكر لله، ونحن موظّفين في الدولة، وهذا واجبنا، أن نخدم المواطنين.

أبو محمّد...

ـ ويجزاك خير وكلّ المسلمين.

أبو محمّد...

ـ مع السلامة.

أغلق السمّاعة، والتفت إلى الشابّ الذي بجانبه قائلاً: أوف صدعنا هذا أبو محمّد كأن ما عندنا شغلة غيره وغير ابنه...

طبعًا كلّ ما قاله كذب، فهو لم يكد يتناول الشاي، وقد فعل هذا السلوك الذي ينمّ عن انعدام المروءة واحترام الذات أمامنا دون أيّ ذرّة ممّا يسمّى بالحياء، ولم يعلّق أحد من الموجودين ولا بكلمة، ممّا يعكس مدى انتشار هذا السلوك لدرجة أنّ الجميع أصبح معتادًا عليه.

في الاجتماع، كانت هناك هجمة شرسة على الدكتورة، الهدف منها إسكات الضجّة التي ستضرّ بمراكزهم جميعًا. وخرج الدكتور عبد الرحيم بقرار صارم يمنعنا منعًا باتًّا من توجيه أكثر من خطابين لأيّ جهة مهما عظم الأمر، وفي حال عدم تجاوب الجهة المسؤولة،

تُستعمل الحوارات الشفهيّة، والتي ستذوب مع الأثير. أيّده جميع الحضور في الاجتماع، فلا أحد يحبّ التوثيق. الطريف في الأمر أنّه بعد ساعة ونصف من الاجتماع، حان وقت الأذان، فأوقف الاجتماع، وكست ملامح الوجوه طبقة خشوع سوداء، وذهب الجميع للصلاة الجماعيّة.

في هذا الاجتماع شاهدت وجوهًا أكثر قبحًا وفسادًا، وخطر ببالي أنّه لا يوجد سعودي واحد لم يعايش الخطأ في الممارسة الطبّيّة سواء معه مباشرة أو مع قريب له، كم مريض تلوّث جسده في العمليّات، تذكّرت الوفيّات والإعاقات.

تخيّلت حالنا بعد عشرين سنة، ثم خطرت ببالي المجتمعات العربيّة مثل مصر والمغرب، وحال الظلم الذي وصل إلى مستويات يصعب وصفها، والفساد الذي حرق الأخضر واليابس. رأيت هؤلاء الرجال، وكأنّهم نسور فوق جسد مريض ينازع الموت.

أخيرًا.. قرّرت المديرة أن تتصرّف بطريقة مختلفة، فعقدت اجتماعًا مع مسؤولي التزويد، وأقسام السيطرة على العدوى للرفع الجماعي بما ينقصهم، وهذه الخطوة كانت هي نقطة الانكسار فبدأ البناء بالانهيار فوق رأسها، فقرّر الدكتور لؤي، ومعه حمدي عبد المولى، وعدلي عبد المولى، ويزن العري وبقيّة الشلّة، التحرّك سريعًا لإسكاتها تمامًا، فأُزيلت من المنصب وانتهت الأزمة.



# الفصل الأخير

## أضاعوني وأيّ فتًى أضاعوا

في عملنا نجاحات، لكنّها لا تتعدّى الخدمات الأساسيّة، وهي متقطعة وقصيرة وهشّة، لأنّها لم تُبْنَ على قرار صالح وفلسفة اجتماعيّة واعية. في عملي قابلت الكثير من الموظّفات الأمّهات يعملن لأكثر من ثماني ساعات، يستقبلن مرضى ويتنقّلن من مبنى لمبنى فقط للتأكّد من سير العمل، مثل هؤلاء لو تمّ توظيفهنّ في الشركات الناجحة لتركن بصماتهنّ على أيّ مجال.

وأمام مدّ الفساد الجارف فكثيرًا ما تكون ردّة الفعل هي إمّا ترك العمل الحكومي والتوجّه للقطاع الخاصّ، وهذا يتطلّب نوعًا من الشجاعة والقدرة على اتّخاذ القرار، أو الاستمرار في العمل النشط مع الندب المستمرّ، أو الرضا بالراتب الذي يوحي بأنّه مجزٍ، والسقوط في براثن الاكتئاب الوظيفي، وهذا حالي أنا. ومن أهمّ علامات هذا الاكتئاب البحث الدؤوب عن مواقع الانزواء والأعمال الروتينيّة التي لا قيمة لها، وكأنّه انتقام من الذات على ما ورّطت نفسها فيه.

هناك حالة عميقة من اليأس من أيّ محاولة للإصلاح ومن جدوى أيّ مشروع، فمحاولة إشراك الموظّفين والاستفادة من طاقتهم أمر في غاية الصعوبة. الموظّفون المبدعون يلازمهم شعور بالخجل من انتمائهم للقطاع الحكومي. في أيّ مجلس تراهم يبرّرون وضعهم ويأسهم، ويؤكّدون عدم تورّطهم في ما يحدث، وعندما يتحدّث موظّفو القطاع الخاصّ في حضرة موظّف قطاع حكومي يحترم نفسه، فعلى الأغلب سيحاول تغيير الموضوع، لأنّه ليس لديه أيّ نجاح يُذكر يتحدّث عنه، وفي الغالب لن يحبّذ الاختلاط بموظّفي شركات القطاع الخاصّ الناجحة، وسيفضّل الانضمام إلى طبقة موظّفي الحكومة.

مثل هذه الشخصيّات، ومثل هذه الأوضاع هي صورة مصغّرة لغبن المجتمعات العربيّة لمبدعيها، وإهدارها لطاقتهم الخلاّقة، لأنّها مجتمعات لا توجد فيها عدالة اجتماعيّة ويسودها سباق عنيف بين المسؤولين على الغَرْف المحموم من الموارد العامّة.



## البقاء للأعفن

لماذا يتنحّى الموظّفون الجيّدون، ويدخلون في الظلّ سريعًا؟ لماذا يبقى السيّئون ويتكاثرون؟

الموظّف الجيّد هو الإنسان الجيّد وتخلّيه عن دوره يعني المزيد من الانحدار لهذا المجتمع. لكن لماذا لا يُحارب الجيّدون على مواقعهم؟ للإجابة على هذا السؤال ربّما ينبغي أن نقرأ كثيرًا في تاريخ قيام الحضارات، في ديناميكيّة تغيّر الشعوب والمجتمعات.

ما أجزم به هو أنّ المشكلة تكمن في الفكر، فوضعنا الحالي هو منتج نهائي لفكرنا، فلو أراد مدير سعودي إدخال إصلاح بسيط على المنظومة مثل وضع حلّ للموظّف عديم الإنتاج، فما الذي يستحقّه مثل هذا الموظف؟

الطرد طبعًا، غير مأسوف عليه.

لكنّ قرارًا مثل هذا ليس بالأمر الهيّن، فهناك قيمة مغروسة

بداخلنا وهي عدم قطع رزق مخلوق، فقطع الأعناق ولا قطع الأرزاق، وأيّ مدير يجرؤ على فعلها يعرّض نفسه للنقد القاسي والتذكير بمخافة الله وعقوبة يوم القيامة.

أيضًا يتنحّى الطيّبون لأنّ الإصلاح يعني التغيير، والتغيير يعني غضب الناس وكرههم. ونظرًا لأنّنا في مجتمع لا قيمة للفرد فيه بدون الناس، ويربّى الإنسان على أنّ رأي الناس وكلام الناس وقبول الناس وحبّ الناس هي قيم عُليا، ترى الفرد وهو يستميت ليتجنّب النقد ولو على حساب التضحية بذاته ورغباته، فما بالك بالإصلاح، فحبّ الناس وقبولهم هو انعكاس لمحبّة.

أخيرًا قد يفكّر هذا المسؤول في الفقر الذي سينتظر أطفاله وزوجته التي غُيّبت عن الحراك الاجتماعي، والتي تُعاني البطالة، وقد يفكّر أنّه لا يوجد ضمان اجتماعي لها ولأطفالها، ممّا يعني ضياعًا حقيقيًّا للأسرة، وقد يخطر بباله أنّ هذا الموظّف أصلاً قد ظُلم كإنسان، فلم تُوفّر له فرص تعليم حقيقيّة، ولم تتمّ حمايته من أسرته التي لم تحسن تربيته... إلخ من الأوضاع التي تُنتج مثل هذه النوعيّة من البشر.

وهذا ما قد يواجه المسؤول في قرار أساسي وهو التخلّص من موظّف عالة لا قيمة له ولا إنتاج، فما بالك بالقرارات الأخرى مثل مواجهة المدراء الفاسدين وقطع موارد المنتفعين من المال العام، وفرض النظام على الجميع بالتساوي وحماية الموظّفين من ظلم المدراء.



وحتى الدعم المتوقّع ممّن يتمّ الدفاع عنهم وهم المجتمع فأوّل ما سيسمعه: هو ما له يحطّ نفسه في هذا الموقف! أو هي مو قدّهم عشان تواجههم وتورّط نفسها.

هذه الأمور تجعل الإنسان كثيرًا ما يشكّ في نفسه، فربّما يكون هو المخطئ وهم الصواب، وتجعل التنحّي هو الخيار الأفضل، لأنّه لا قبل لهم بهذا الضغط، ولا قبل لهم بشبهة ظلم إنسان، تاركين الساحة لكلّ من لديه ضمير ميت أو جهل مسيطر، يسودونها ويسودونها.

وهكذا فإذا ظهرت بقعة العفن في قرص من الخبز فلن تستطيع البقعة السليمة أن تهزمها، وسيكون البقاء للأعفن ما لم يتمّ إصلاح الفكر ودعم المصلحين.

## هم السابقون ونحن اللاحقون

**مثلما تبدّد الجزء الأكبر من ثروة النفط تبدّد الجزء الأكبر من الزمن الذهبي الذي كان بمقدوره أن يجعلنا على صلة بالعصر. وعلينا الآن أن نواجه رهانات ما تبقّى من عصر النفط، العقل وحده هو الذي يبني أوطانًا قويّة ويترك إمكانيّة لأجيال المستقبل أن تواصل العيش وأن تتدارك ما قصّرت عنه الأجيال التي سبقتها... فإنّ الفناء الماديّ قد ينتظر أوطانًا وشعوبًا واللعنات ستكون النشيد الأخير قبل أن يعمّ الصمت وتمتلئ الأرض بالوحشة مرّة أخرى[1].**

هل انتهى مسلسل التنقّلات بين الإدارات المتعطّلة؟ لا.

هل وجدت إدارة منتجة وفيها منظومة من أخلاقيّات العمل؟ لا.

هل أصبح المسؤول الفاسد من المدرجين في قائمة الكائنات المهدّدة بالانقراض؟ وهل انقرض بفضل الله الموظّف المقاوم

(١) عبد الرحمن منيف، مدن الملح ـ الأخدود، الطبعة ١٢، المركز الثقافي العربي/ بيروت، ٢٠٠٨، الغلاف.



للعمل، الذي لا يُنتج سوى فضلات جسمه؟ لا.

من هو المسؤول عمّا يحدث؟ وهل هناك انتقام عزيز جبّار كما نواسي أنفسنا دائمًا؟ برأيي نعم هناك انتقام، لكنّه ليس فقط من الفاسدين أو المقتبسين أو الظلمة فقط، بل منّا نحن أيضًا الصامتين والضاحكين اللامبالين، وحتى المظلومين الذين لم يتحرّكوا للحصول على حقوقهم. سيدفع الجميع الثمن، وإذا كان المواطن في هذه الدولة النفطيّة لا يستطيع الحصول على منزل صغير وجميل فهذا هو بداية الثمن.

كان أستاذي في الجامعة الدكتور أستاذ الثقافة الإسلاميّة يقول لنا: هل تريدون أن تروا حال بلدانكم في المستقبل؟ انظروا حال أرض الكنانة، فما يحدث فيها هو ما سيحدث في أوطانكم بعد عشرين سنة.

في خمسينيّات أرض الكنانة كانت الوظائف الميري (الحكوميّة) صعبة المنال وعليها العين، رواتبها دسمة، وعناؤها قليل، ولهذا سطّر المثل الشهير، «إذا فاتك الميري اتمرّغ في ترابه»، ثم ماذا حلّ بالوظائف الحكوميّة والموظّفين... صارت الأقلّ دخلاً والأسوأ مستقبلاً.

والآن، ومع موجة الغلاء المعيشي، صرنا وكأنّنا على أعتاب الوضع نفسه، ففي الثمانينيّات كان المواطن يحلم بأرض وڤيلاً كبيرة محترمة، ثم تضاءل الحلم لڤيلا دوبليكس، ثم في الألفيّة الثالثة رضي الكثيرون بشقّة، لكن أيّ شقّة، فهي ضيّقة، بغرف صغيرة

وتشطيب رديء مع أسعار خرافيّة، حتى أثاث البيت بات الكثيرون غير قادرين على الشراء المباشر، ودخلنا في التقسيط والتقسيط المريح وخلوّ رجل، وجدّة بالذات ثاني أكبر مدن المملكة، والمدينة الوحيدة فيها التي تشبه بقيّة مدن العالم العربي، صارت تحذو سريعًا حذو أختها الكبرى القاهرة، بالخطوات نفسها وبالتسارع نفسه، بدءًا من الزحمة وانتهاء بطريقة البناء ونظافة الشوارع.

ألا تنبئ هذه الأحداث على ضآلتها على أنّهم السابقون ونحن اللاحقون.



## العقل والنفس

**بدأ عصر النهضة العربي في أوائل القرن التاسع عشر وأُجهض في منتصف القرن نفسه، والسبب في فشل النهضة هو أنّنا لم نستطع أن نصفّي حساباتنا التاريخيّة مع تراثنا... لكن لا يزال عصر النهضة أمامنا وليس خلفنا وينبغي أن نحاول النهوض من جديد حتى لو سقطنا مئة مرّة[1].**

بعد كلّ ما قرأت...

لا يجب أن نغضب عندما نوصف «بالعالم الثالث»، ولا نتّهم أيّ جهة بالعنصريّة ضدّنا، لا يثبت هذا الوضع تقارير المنظّمات العالميّة المعنيّة بالتنمية والحقوق والحرّيات، بل تثبته المعاينة اليوميّة المعاشة، فأنت تحيا على أرض ترقد تحتها موارد تعتاش عليها دول العالم المتقدّم، ومع ذلك فلا توجد في مدينتك بنية تحتيّة، ولا شبكة مواصلات عامّة، ولا طرق تحتمل عدد السيّارات المتزايد، مقارنة

(١) هاشم صالح: مدخل إلى التنوير الأوروبي، ط ١، دار الطليعة/ بيروت، ٢٠٠٥، ص ٤٤.

بتعداد السكّان المنفجر، المعيشة غالية، لا يوجد مدارس للتعليم الأساسي فالمبنى الواحد يتمّ تشغيله على ثلاث مناوبات ليستوعب التلاميذ، وعدد الجامعات أقلّ من عددها في أصغر دولة أوروبيّة، أمّا أثرها في الخرّيجين فيجعل إغلاقها أفضل من تشغيلها، والبطالة تنتظر الخرّيج عند باب الجامعة. معظم السكّان عليهم قروض طويلة الأجل، توزيع غير عادل للثروات، فترى أُناسًا يكافحون من أجل حياة بسيطة، وآخرين يملكون أموالاً لا تأكلها نيران مؤجّجة.

وشعور عامّ بعدم الأمان، فلا ولاء لوطن ولا لمجتمع، نهب الموارد العامّة بلا رحمة، وتسابق محموم على البقاء، كلّ هذا والأغلب الأعمّ يقيمون صلوات غير منقطعة، ويسكبون دموع خشوع موصولة. رمضان يُصام نهاره، ويُقام ليله، ويُختم القرآن، وتصدع المآذن بالدعاء، وتفيض المساجد بالصدقات، سنن تُحيا بعد موتها وأخرى متبعة بالحذافير أكثر من اتّباع من سنّها، وأصوات تتعالى بين الحين والآخر مطالبة باتّباع المزيد من التعاليم الدينيّة!!

لا أجزم أنّي وحدي أستطيع أن أعرف ما العمل لإصلاح شأن أمّة، لكن يمكن أن أجزم أنّه بما أنّها قضيّة قرون من التخلّف، فالحلّ يلزمه سنوات من العمل، والعمل يبدأ على مستوى الفكر، فالطفولة تعاني من تضارب القيم وعشوائيّة القوانين داخل الأسرة أو في المدرسة، ونقص (الحبّ غير المشروط)، وعنف جسدي أو لفظي أو نفسي، كلّ هذا يخلق إعاقات نفسيّة خطيرة لا يمكن رؤيتها وتشخيصها إلاّ بعين الفكر، ثم تصبح هذه النفوس المعتلّة هي المتحكّم في مؤسّسات العالم الثالث.



في هذه الحالة يجب أن يتدخّل العقل ويضع الحلول، لكنّ العقول يتمّ تعطيلها بصورة منظّمة. نحن نأخذ كلّ شيء كما هو، نقمع التساؤل ونمنع النقد ونقيّد القراءة ونحارب التنوير ونستبدله بالعيش في غيبوبة، ملتصقين على أبواب الله علّه ينزل من عرشه ويتخطّى من أجلنا قوانين الكون ويقدّم لنا العون، لأنّنا فقط نقرأ كتابه ونصوم شهره، وإذا ما حدث وفكّرنا، فليس للنقد أو التحليل ولكن للدفاع ولتثبيت ما هو موجود وللتأكّد من نشره في كلّ مكان حتى يعمّ الخراب على الجميع.

نحن جميعًا ندفع ضريبة موت عقولنا، ومع هاتين العلّتين، الإصابات النفسيّة وموت العقل، لن يجدي علم ولا مال ولا اختلاط بالشعوب المتحضّرة، فكم من إنسان حصل على أعلى الشهادات في أعقد التخصّصات ومن جامعات مرموقة، ومع ذلك لم يظهر لهذه المعرفة أيّ أثر، سواء في سلوكه أو أفكاره، لا مع الأسرة ولا في مجال عمله.

الإصلاح يبدأ من الجذور المولّدة لفكرنا، فالكثيرون يبدأون بالإصلاح ثم ينتهي بهم المطاف إلى منتج مشابه لما كان من قبل، لأنّ الفكر الذي ولّد المشكلة لم يتغيّر، لذا فالعمل يبدأ من نقد الثقافة وليس الغرق فيها، والنكوص في الماضي، فمن ينظر للخلف يصعب عليه التقدّم للأمام.

الحلّ هو أن تبدأ بنفسك وأبدأ بنفسي، الحلّ يكون بإنعاش الشكّ، يجب أن نمارس الشكّ في كلّ ما قيل لنا، في كلّ ما تمّ

تلقيننا إيّاه، وإعادة النظر فيه، إعادة النظر في أمراضنا النفسيّة، في مخاوفنا، في قيمنا وترتيبها، يجب أن نعترف أنّنا أداة فعّالة تساهم في تغذية التخلّف وفي استمراريّته، فليس لأنّك حصلت على شهادة في الطبّ أو الدكتوراه في ذلك التخصّص العلمي النادر يعني هذا أنّ لديك وعيًا، فالوعي حال لا يتأتّى لصاحبه بدون جهد.

فلنتوقّف عن قمع التساؤل، فالثقافة التي يقلقها السؤال هي ثقافة هشّة ومنتهية لا محالة.

وفي كلّ مرّة يجب أن لا ننسى عدوّنا الحقيقي، عدوّنا الحقيقي ليس أميركا، ولا الكفّار، ولا الصليبيّين، عدوّنا الحقيقي هو من يقمع الرأي ولو داخل الأسرة، عدوّنا الحقيقي هو من يمنع حرّيّة الفكر، وحرّيّة الكلمة، عدوّنا الحقيقي هو من يمنع كتابًا، ومن يحجب موقعًا للمعرفة، عدوّنا الحقيقي هو من يقيّد المثقّفين ويعمل على تسطيح الإعلام خوفًا على كرسي زائل وسلطة ستصبح عارًا حقيقيًّا.

**فاطمة الفقيه**

e-mail: fatmah_faqeeh@hotmail.com